

VIVILIV

PYSZNE DANIA

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

VIVILIV PYSZNE DANIA • WooCommerce • produkty na wagę • Przelewy24 • SMSAPI • Wolt Drive

obowiązujący od 26 sierpnia 2026 r.

Sprzedawca	VIVILIV Svitlana Petrovska
NIP	5842873004
REGON	542577688
Adres	ul. Żwirki i Wigury 4A, lok. 6, 80-463 Gdańsk
E-mail	viviliv.gdansk@gmail.com
Telefon	+48 512 648 352
Serwis	https://viviliv.pl

Wersja 3.1 • stan prawny i konfiguracja usług na 26 sierpnia 2026 r.

Spis treści

- § 1. Postanowienia ogólne i definicje
 - § 2. Dane i kontakt ze Sprzedawcą
 - § 3. Wymagania techniczne i usługi elektroniczne
 - § 4. Oferta, informacje o żywności i alergeny
 - § 5. Ceny, ceny jednostkowe i promocje
 - § 6. Składanie zamówień i zawarcie umowy
 - § 7. Produkty na wagę, minimalna ilość i korekta ceny
 - § 8. Produkty „Na zamówienie”, catering i większe zamówienia
 - § 9. Płatności
 - § 10. Odbiór osobisty i dostawa, w tym Wolt Drive
 - § 11. Terminy, dostępność i status sprzedaży online
 - § 12. Zmiana i anulowanie zamówienia
 - § 13. Prawo odstąpienia od umowy
 - § 14. Reklamacje i zgodność Towaru z umową
 - § 15. Opinie o produktach
 - § 16. Konto Klienta
 - § 17. Dane osobowe i komunikacja
 - § 18. Pozasądowe rozwiązywanie sporów
 - § 19. Postanowienia końcowe
- Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od umowy

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu internetowego VIVILIV PYSZNE DANIA, składania i realizacji zamówień, sprzedaży Towarów na sztuki i na wagę, płatności, odbioru osobistego, dostawy, reklamacji, odstąpienia od umowy, Konta Klienta oraz publikowania opinii.
2. Sklep jest prowadzony pod adresem <https://viviliv.pl> przez VIVILIV Svitlana Petrovska, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP 5842873004, REGON 542577688.
3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy w sposób umożliwiający jego pobranie, zapisanie i wydrukowanie.
4. Klient składający zamówienie powinien mieć pełną zdolność do czynności prawnych. Osoba małoletnia może korzystać ze Sklepu wyłącznie w zakresie dozwolonym prawem i za zgodą przedstawiciela ustawowego.

Definicje

Pojęcie	Znaczenie
Klient	osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna korzystająca ze Sklepu lub składająca Zamówienie.
Konsument	osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Przedsiębiorca uprzywilejowany	osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
Sprzedawca	VIVILIV Svitlana Petrovska.
Sklep	serwis internetowy VIVILIV PYSZNE DANIA pod adresem https://viviliv.pl .
Towar	produkt spożywczy, gotowe danie, produkt sprzedawany na sztuki, porcje lub wagę oraz inny produkt dostępny w Sklepie.
Produkt na wagę	Towar, którego cena jest obliczana według rzeczywistej masy, najczęściej w przeliczeniu na 100 g lub 1 kg.

Pojęcie	Znaczenie
Produkt „Na zamówienie”	Towar przygotowywany po wcześniejszym potwierdzeniu terminu, ilości, sposobu odbioru lub dostawy i ceny.
Zamówienie	oświadczenie Klienta obejmujące wybrane Towary, ilość lub wagę, termin, sposób płatności, odbioru lub dostawy oraz dane niezbędne do realizacji.
Wolt Drive	usługa logistyczna Wolt Drive Web obejmująca odbiór, śledzenie i dostarczenie Przesyłki do odbiorcy; umowa sprzedaży Towaru jest zawierana wyłącznie ze Sprzedawcą.
Dni robocze	dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

§ 2. Dane i kontakt ze Sprzedawcą

- Pełna nazwa przedsiębiorcy: VIVILIV Svitlana Petrovska.
- Adres prowadzenia działalności, odbioru osobistego i składania reklamacji: ul. Żwirki i Wigury 4A, lok. 6, 80-463 Gdańsk.
- NIP: 5842873004; REGON: 542577688.
- E-mail: viviliv.gdansk@gmail.com; telefon: +48 512 648 352.
- Kontakt telefoniczny jest możliwy w godzinach pracy wskazanych w Sklepie. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą operatora Klienta.

§ 3. Wymagania techniczne i usługi elektroniczne

- Do korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka obsługująca JavaScript i cookies, aktywny adres e-mail, a przy komunikacji SMS również aktywny numer telefonu.
- Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną nieodpłatne usługi polegające w szczególności na udostępnianiu treści Sklepu, wyszukiwarki i filtrów, formularza zamówienia, koszyka, Konta Klienta oraz formularzy kontaktowych i opinii.
- Umowa o świadczenie usługi formularza zamówienia lub koszyka trwa do chwili złożenia albo przerwania Zamówienia. Umowa o prowadzenie Konta jest zawierana na czas nieoznaczony.
- Klient nie może dostarczać treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich, dobra osobiste, bezpieczeństwo Sklepu lub zasady współżycia społecznego, ani podejmować prób zakłócania działania serwisu.
- Reklamacje dotyczące usług elektronicznych można składać na e-mail Sprzedawcy. Sprzedawca odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni.

§ 4. Oferta, informacje o żywności i alergeny

- Informacje o Towarach w Sklepie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, a nie ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
- Przed złożeniem Zamówienia Klient otrzymuje informacje istotne dla danego Towaru, w szczególności nazwę, cenę i jednostkę sprzedaży, minimalną ilość lub wagę, składniki, alergeny oraz – gdy ma zastosowanie – warunki przechowywania, podgrzewania i termin przydatności.
- Wykaz składników i alergeny powinny być dostępne na stronie Towaru lub w innym jednoznacznie wskazanym miejscu bez dodatkowych kosztów przed ostatecznym złożeniem Zamówienia. Alergeny są wyróżniane w sposób czytelny.
- Zdjęcia mają charakter prezentacyjny. Wygląd, dekoracja, kształt, ułożenie składników i dokładna masa porcji mogą nieznacznie różnić się z uwagi na ręczne przygotowanie, bez naruszenia zgodności Towaru z umową.
- W zakładzie są przygotowywane różne rodzaje żywności. Mimo stosowania zasad higieny nie można zagwarantować całkowitego braku śladowych ilości alergenów. Klient z ciężką alergią powinien skontaktować się ze Sprzedawcą przed zakupem.
- Pole uwag do Zamówienia nie służy do przekazywania diagnoz ani rozbudowanej dokumentacji medycznej. Informację o alergii należy ograniczyć do minimum niezbędnego do realizacji Zamówienia.

Ważne: Informacja telefoniczna może uzupełniać dane o żywności, ale nie zastępuje obowiązkowych informacji, które powinny być dostępne przed zakupem online.

§ 5. Ceny, ceny jednostkowe i promocje

1. Ceny są podawane w złotych polskich i zawierają należny podatek VAT, o ile zgodnie z prawem ma zastosowanie.
2. Cena może być podawana za sztukę, porcję, opakowanie, 100 g, kilogram lub inną jednostkę wskazaną przy Towarze. Wymagana prawem cena jednostkowa jest prezentowana w sposób czytelny.
3. Przed złożeniem Zamówienia Klient otrzymuje informację o łącznej cenie Towarów, kosztach dostawy, opakowania, dobrowolnego napiwku i innych znanych opłatach. Klient może usunąć dobrowolny napiwek przed wysłaniem Zamówienia.
4. Jeżeli Sprzedawca ogłasza obniżkę ceny, obok ceny obniżonej podaje najniższą cenę stosowaną w okresie 30 dni przed obniżką. Dla Towaru oferowanego krócej niż 30 dni podaje najniższą cenę od rozpoczęcia sprzedaży.
5. W przypadku Towarów szybko psujących się lub z krótkim terminem przydatności przy obniżce podaje się cenę sprzed pierwszego zastosowania obniżki, zgodnie z przepisami.
6. Oczywisty błąd ceny nie wiąże Sprzedawcy. Klient zostanie o nim poinformowany i może zaakceptować prawidłową cenę albo anulować Zamówienie; otrzymana płatność zostanie zwrócona.

§ 6. Składanie zamówień i zawarcie umowy

1. Klient wybiera Towary, ilość lub wagę, sposób odbioru albo dostawy, termin, metodę płatności i podaje dane wymagane do realizacji.
2. Przed wysłaniem Zamówienia Klient może sprawdzić i poprawić jego treść. Obowiązek zapłaty jest komunikowany przyciskiem „Zamawiam i płacę” albo równoważnym, jednoznacznym sformułowaniem.
3. Złożenie Zamówienia wymaga akceptacji Regulaminu. Zgody marketingowe i zgody na cookies inne niż niezbędne są dobrowolne i nie mogą warunkować zakupu.
4. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje na trwałym nośniku, co najmniej e-mailem, potwierdzenie otrzymania Zamówienia, Regulamin lub odsyłacz umożliwiający jego zapisanie oraz wymagane informacje o umowie. SMS może stanowić dodatkowe powiadomienie.
5. Automatyczna wiadomość potwierdza otrzymanie Zamówienia przez system, ale nie zawsze oznacza jego przyjęcie do realizacji.
6. Umowa sprzedaży Towarów dostępnych do bieżącej sprzedaży zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Sprzedawcę przyjęcia Zamówienia do realizacji. Dla Produktów na wagę i „Na zamówienie” zastosowanie mają również § 7 i § 8.
7. Sprzedawca może odmówić przyjęcia Zamówienia w szczególności z powodu niedostępności Towaru, braku terminu, błędnych danych, braku wymaganej płatności, adresu poza strefą dostawy lub oczywistego błędu. Klient otrzyma informację, a płatność zostanie zwrócona bez zbędnej zwłoki.
8. Klient ma obowiązek podać prawdziwe i aktualne dane oraz pozostawać dostępny pod podanym numerem telefonu i adresem e-mail w zakresie potrzebnym do realizacji.

§ 7. Produkty na wagę, minimalna ilość i korekta ceny

1. Przy Produkcie na wagę Sklep wskazuje cenę za jednostkę, minimalną wagę lub ilość oraz krok zwiększania, np. „minimum 450 g, krok 50 g”.
2. Klient wskazuje wagę docelową. Cena widoczna w koszyku przed zważeniem ma charakter szacunkowy, jeżeli Sklep wyrażnie tak informuje.
3. Ze względu na ręczne porcjowanie rzeczywista masa może być nieznacznie niższa lub wyższa od masy docelowej. Dopuszczalna tolerancja powinna być pokazana przed zakupem; co do zasady nie powinna przekraczać jednego kroku sprzedażowego, chyba że Klient wyrażnie zaakceptuje większą różnicę.
4. Po przygotowaniu i zważeniu Sprzedawca przekazuje Klientowi rzeczywistą wagę i ostateczną cenę. Jeżeli stosowany jest model płatności po zważeniu, Klient akceptuje korektę i dopiero następnie dokonuje płatności.
5. Jeżeli płatność została pobrana wcześniej, Sprzedawca nie obciąża Klienta dodatkową kwotą bez jego wyraźnej akceptacji. Nadpłata zostanie zwrócona, a dopłata może zostać pobrana wyłącznie za zgodą Klienta.
6. W przypadku braku akceptacji korekty Sprzedawca – zależnie od możliwości – skoryguje porcję, zaproponuje zmianę Zamówienia albo anuluje odpowiednią pozycję i zwróci należność. Postanowienie to nie ogranicza praw Konsumenta.
7. Sklep może ustalić minimalną wartość całego Zamówienia, oddzielnie dla dostawy lub odbioru. Aktualny próg jest pokazywany w koszyku przed wysłaniem Zamówienia.

§ 8. Produkty „Na zamówienie”, catering i większe zamówienia

1. Dla Produktów „Na zamówienie”, cateringu i większych Zamówień Sprzedawca potwierdza zakres, ilość, termin, sposób odbioru lub dostawy, ostateczną cenę, wysokość zaliczki lub przedpłaty oraz zasady zmian.
2. Informacja przesłana przez Klienta może stanowić zapytanie lub propozycję Zamówienia. Umowa zostaje zawarta po potwierdzeniu możliwości realizacji przez Sprzedawcę i zaakceptowaniu warunków przez Klienta.
3. Sprzedawca może uzależnić rozpoczęcie przygotowania od pełnej płatności z góry albo zaliczki. Informacja o charakterze wpłaty jest przekazywana przed jej dokonaniem.
4. Zmiany po potwierdzeniu są możliwe za zgodą Sprzedawcy i mogą powodować zmianę ceny lub terminu.
5. Jeżeli Sprzedawca nie potwierdzi możliwości realizacji albo sam anuluje przyjęte Zamówienie, otrzymana płatność zostanie zwrócona tą samą metodą, chyba że Klient zgodzi się na inną bez dodatkowych kosztów.

§ 9. Płatności

1. Aktualne metody płatności są prezentowane podczas składania Zamówienia. Mogą obejmować płatność online, przelew bankowy, BLIK, kartę, gotówkę lub kartę przy odbiorze – wyłącznie jeśli dana metoda jest udostępniona w checkout.
2. Płatności online są realizowane przez Przelewy24, którego operatorem jest PayPro S.A., ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000347935, NIP 7792369887, REGON 301345068, krajowa instytucja płatnicza nr IP24/2014.
3. W Przelewy24 mogą być dostępne szybkie przelewy, BLIK, karty, Apple Pay, Google Pay i inne metody udostępniane przez operatora. Ich aktualna lista jest widoczna przed płatnością.
4. Klient może zostać przekierowany do serwisu operatora w celu autoryzacji. PayPro S.A. jest odrębnym dostawcą usługi płatniczej i nie jest stroną umowy sprzedaży Towaru.
5. Sprzedawca nie otrzymuje pełnych danych karty ani danych logowania do banku; otrzymuje informacje potrzebne do identyfikacji i rozliczenia transakcji, w szczególności jej status, kwotę i identyfikator.
6. Realizacja Zamówienia płatnego z góry może rozpocząć się po potwierdzeniu prawidłowej transakcji. Brak płatności w podanym terminie może skutkować anulowaniem po poinformowaniu Klienta.
7. Jeżeli checkout udostępnia płatność gotówką przy dostawie Wolt Drive, Partner-Kurier może pobrać od Klienta należność w imieniu i na rachunek Sprzedawcy. Towar nie zostanie wydany, jeżeli należność nie zostanie zapłacona. Sprzedawcą Towaru nadal pozostaje VIVILIV.
8. Zwroty są dokonywane co do zasady tą samą metodą płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inną metodę bez kosztów.

§ 10. Odbiór osobisty i dostawa, w tym Wolt Drive

1. Odbiór osobisty odbywa się przy ul. Żwirki i Wigury 4A, lok. 6, 80-463 Gdańsk, w potwierdzonym terminie i godzinach pracy lokalu.
2. Dostawa może być realizowana własnym transportem Sprzedawcy, innym kurierem albo przez usługę Wolt Drive Web, zależnie od adresu, strefy, dostępności, rodzaju Towaru i opcji pokazanych w Sklepie.
3. Zamówienie na Towar jest składane bezpośrednio na viviliv.pl, a umowa sprzedaży zostaje zawarta wyłącznie pomiędzy Klientem a VIVILIV Svitlana Petrovska. Wolt nie jest sprzedawcą Towaru i nie odpowiada za jego skład, jakość ani zgodność z umową sprzedaży.
4. Usługę logistyczną Wolt Drive Web świadczy Wolt Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Złota 59, piętro 8, 00-120 Warszawa, KRS 0000745637, NIP 7010846311, kapitał zakładowy 5 000 zł.
5. Wolt Drive Web obejmuje zlecenie dostawy, odbiór Przesyłki od Sprzedawcy, transport przez Partnera-Kuriera, możliwość śledzenia dostawy i szacowanego czasu doręczenia oraz przekazanie Przesyłki pod wskazany adres.
6. W celu realizacji dostawy Sprzedawca przekazuje Wolt dane niezbędne do odbioru i doręczenia, w szczególności nazwę lub imię odbiorcy, numer telefonu, adres, punkt odbioru, termin, informacje o Przesyłce i instrukcje doręczenia. Wolt, jego obsługa lub Partner-Kurier mogą kontaktować się z Klientem w sprawie trwającej dostawy.
7. Koszt dostawy i przewidywany czas są prezentowane przed wysłaniem Zamówienia albo wymagają wyraźnej akceptacji Klienta. Czas jest szacunkowy i może ulec zmianie z powodu ruchu, pogody, zdarzeń drogowych, problemów technicznych, dostępności Partnerów-Kurierów lub innych okoliczności pozostających poza racjonalną kontrolą Sprzedawcy lub Wolt.
8. Klient powinien podać kompletny i prawidłowy adres, kod pocztowy, numer lokalu, kod wejścia oraz niezbędne wskazówki, a także być obecny i dostępny telefonicznie w uzgodnionym czasie.

9. Jeżeli odbiorca nie jest obecny pod adresem dostawy w ciągu co najmniej 5 minut od wskazanego czasu i nie odpowiada po co najmniej 3 próbach kontaktu telefonicznego podjętych przez Partnera-Kuriera, dostawa może zostać anulowana, a Przesyłka - na zlecenie Sprzedawcy - zwrócona do lokalu.
10. W przypadku nieudanej dostawy z przyczyn leżących po stronie Klienta Sprzedawca może żądać zwrotu wyłącznie uzasadnionych, rzeczywiście poniesionych i wcześniej możliwych do przewidzenia kosztów dodatkowych, w zakresie dopuszczalnym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy. Nie ogranicza to praw Konsumenta.
11. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru w relacji z Konsumentem przechodzi na Konsumenta dopiero z chwilą wydania Towaru Konsumentowi albo wskazanej przez niego osobie trzeciej. Klient może kierować do Sprzedawcy zarówno reklamacje dotyczące Towaru, jak i zastrzeżenia dotyczące dostawy; Sprzedawca prowadzi postępowanie wobec Klienta i, gdy jest to zasadne, dochodzi odpowiedzialności od Wolt.
12. Wolt ponosi wobec Sprzedawcy odpowiedzialność za należyte wykonanie przyjętej Usługi oraz za bezpośrednie szkody w Przesyłce powstałe od chwili jej odbioru od Sprzedawcy do zakończenia dostawy, na zasadach określonych w umowie Wolt Drive Web. Postanowienie to nie przenosi na Konsumenta obowiązku dochodzenia roszczeń bezpośrednio od Wolt.
13. Jeżeli przy dostawie udostępniono płatność gotówką, Partner-Kurier może pobrać należność w imieniu i na rachunek Sprzedawcy. Dostępność tej metody i pełna kwota do zapłaty są pokazywane przed złożeniem Zamówienia.

Nieodebranie Zamówienia i odmowa przyjęcia

14. Sprzedawca przygotowuje Towar i udostępnia go do odbioru w potwierdzonym terminie. Klient powinien odebrać Zamówienie o uzgodnionej godzinie. W razie opóźnienia Sprzedawca może podjąć próbę kontaktu, jednak nie ma obowiązku przechowywania gotowego Towaru bez ograniczenia czasowego.
15. Gotowa żywność jest przechowywana wyłącznie przez czas uzasadniony jej rodzajem, temperaturą, warunkami bezpieczeństwa i jakością. Jeżeli dalsze przechowywanie lub wydanie Towaru nie jest bezpieczne albo zgodne z zasadami higieny, Sprzedawca może odmówić wydania i zutylizować Towar.
16. Pogorszenie temperatury, konsystencji, wyglądu lub walorów smakowych powstałe wyłącznie wskutek opóźnionego odbioru przez Klienta po prawidłowym przygotowaniu i udostępnieniu Towaru w uzgodnionym czasie nie stanowi niezgodności Towaru z umową.
17. Jeżeli dostawa nie może zostać wykonana z powodu nieobecności Klienta, braku kontaktu, błędnego lub niepełnego adresu, braku dostępu do budynku albo nieuzasadnionej odmowy przyjęcia prawidłowego Zamówienia, Sprzedawca może uznać próbę doręczenia za zakończoną. Towar może zostać zwrócony do lokalu albo zutylizowany, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa żywności.
18. W przypadku, o którym mowa w ust. 17, nie powstaje automatyczne prawo do zwrotu zapłaconej kwoty za prawidłowo przygotowany Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub przygotowany według indywidualnych ustaleń. Koszt wykonanej albo prawidłowo podjętej dostawy może nie podlegać zwrotowi. Ponowna dostawa wymaga odrębnego uzgodnienia i może być uzależniona od pokrycia rzeczywistego dodatkowego kosztu.
19. Ustępów 16-18 nie stosuje się, gdy brak odbioru lub nieudana dostawa wynika z okoliczności leżących po stronie Sprzedawcy, Partnera-Kuriera albo z niezgodności Towaru z umową.
20. Klient może odmówić przyjęcia Towaru w szczególności w razie widocznego uszkodzenia opakowania, braku części Zamówienia, dostarczenia innego Towaru lub uzasadnionego podejrzenia, że Towar jest niezgodny z umową. W takim przypadku powinien, w miarę możliwości, niezwłocznie skontaktować się ze Sprzedawcą i udokumentować stan przesyłki.
21. Sama zmiana decyzji, brak apetytu albo wyłącznie subiektywne niezadowolenie ze smaku, aromatu, wyglądu lub temperatury nie stanowią same w sobie podstawy do zwrotu, jeżeli Towar jest bezpieczny, odpowiada opisowi, zamówionej lub zaakceptowanej ilości i posiada cechy typowe dla Towaru tego rodzaju. Nie wyłącza to reklamacji, gdy cechy Towaru obiektywnie nie odpowiadają umowie.

Informacja dla Klienta: Dostawa realizowana przez Wolt Drive. Dane niezbędne do odbioru, kontaktu, śledzenia i doręczenia zamówienia zostaną przekazane Wolt Polska sp. z o.o., która zgodnie z umową Wolt Drive Web działa jako niezależny administrator tych danych.

§ 11. Terminy, dostępność i status sprzedaży online

1. Termin jest wskazywany w Sklepie, wybierany przez Klienta albo indywidualnie potwierdzany.
2. Zamówienia bieżące są realizowane możliwie najszybciej lub w wybranym przedziale, z uwzględnieniem dostępności Towarów i obciążenia kuchni.
3. Komunikat „lokal zamknięty” dotyczy bieżących godzin pracy. Jeżeli sprzedaż online pozostaje aktywna, Klient może złożyć Zamówienie na najbliższy dostępny termin.

4. Gdy sprzedaż online jest wyłączona, nie można skutecznie wysłać nowego Zamówienia. Informacja o niedostępności jest prezentowana w Sklepie.
5. Menu dnia i Towary o ograniczonej dostępności mogą mieć termin składania Zamówień, limit ilości lub ograniczoną liczbę przedziałów czasowych.
6. Gdy jedno Zamówienie obejmuje Towary o różnych terminach, może być realizowane w terminie najpóźniejszego Towaru, chyba że strony uzgodnią podział.

§ 12. Zmiana i anulowanie zamówienia

1. Klient powinien zgłosić zmianę lub anulowanie niezwłocznie przez funkcję udostępnioną w Koncie Klienta, telefonicznie lub e-mailowo.
2. Anulowanie bez dodatkowych kosztów jest możliwe, jeżeli Sprzedawca nie rozpoczął przygotowania i nie poniósł kosztów realizacji.
3. Po rozpoczęciu przygotowania świeżej żywności, Towaru wykonywanego według specyfikacji, cateringu albo Towaru przeznaczonego na konkretny termin anulowanie może nie być możliwe.
4. Jeżeli prawo pozwala na częściowy zwrot, pomniejszenie może odpowiadać wyłącznie uzasadnionym i rzeczywiście poniesionym kosztom lub wartości wykonanej części.
5. Nieodebranie gotowego Towaru ulegającego szybkiemu zepsuciu lub przygotowanego na indywidualne Zamówienie Klienta nie stanowi samo w sobie podstawy do zwrotu zapłaconej kwoty za Towar. Postanowienie to nie ogranicza prawa Klienta do złożenia reklamacji w przypadku niezgodności Towaru z umową.
6. Wniosek o zwrot w związku z anulowaniem, nieodebraniem lub odmową przyjęcia jest oceniany z uwzględnieniem etapu przygotowania, rodzaju Towaru, przyczyny zdarzenia, wykonania dostawy i bezwzględnie obowiązujących przepisów.
7. Jeżeli Sprzedawca uzna podstawę zwrotu, zleca zwrot niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od uznania zwrotu, co do zasady tą samą metodą płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inną metodę bez dodatkowych kosztów.

§ 13. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsumentowi i Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu co do zasady przysługuje 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, z wyjątkami przewidzianymi ustawą o prawach konsumenta.
2. Prawo odstąpienia nie przysługuje w szczególności w odniesieniu do Towaru nieprefabrykowanego wykonanego według specyfikacji Klienta, Towaru szybko psującego się lub z krótkim terminem przydatności, a także zapieczętowanego Towaru, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względów zdrowotnych lub higienicznych.
3. Wyłączenia obejmują w szczególności świeże dania, żywność przygotowaną na wskazany dzień i godzinę, catering i Towary wykonane według indywidualnych ustaleń.
4. Jeżeli prawo odstąpienia przysługuje, oświadczenie można przesłać pocztą lub e-mailem. Formularz z załącznika jest dobrowolny.
5. Zwrot należnych płatności następuje nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania skutecznego oświadczenia, z uwzględnieniem ustawowych zasad wstrzymania zwrotu.
6. Wyłączenie prawa odstąpienia nie ogranicza prawa do reklamacji Towaru niezgodnego z umową.

§ 14. Reklamacje i zgodność Towaru z umową

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy uprzywilejowanego za zgodność Towaru z umową na zasadach wynikających z ustawy o prawach konsumenta.
2. Reklamację można złożyć osobiście, listownie lub e-mailowo na dane Sprzedawcy. Paragon nie jest jedynym dopuszczalnym dowodem zakupu.
3. Reklamacja powinna - w miarę możliwości - zawierać dane Klienta, numer Zamówienia, opis niezgodności, datę stwierdzenia, żądanie i pomocne zdjęcia. Brak któregoś elementu nie pozbawia praw ustawowych.
4. Ze względu na właściwości żywności Klient powinien zgłosić problem możliwie szybko, najlepiej w dniu odbioru lub dostawy, oraz - jeżeli jest to bezpieczne - zabezpieczyć Towar, opakowanie lub dokumentację zdjęciową w zakresie umożliwiającym ocenę. Zalecenie to ma charakter dowodowy i nie skraca ustawowych terminów odpowiedzialności.
5. Sprzedawca odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie wywołuje skutki określone w przepisach.

6. Zależnie od charakteru niezgodności i ustawowej kolejności uprawnień właściwym sposobem może być ponowne przygotowanie lub wymiana Towaru, a w przypadkach przewidzianych prawem obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy i zwrot odpowiedniej kwoty.
7. Reklamacja dotycząca dostawy może obejmować w szczególności nadmierne opóźnienie, uszkodzenie opakowania, brak części Zamówienia, doręczenie innego Towaru lub pod błędny adres.
8. Przy odbiorze osobistym lub dostawie Klient powinien w miarę możliwości sprawdzić liczbę opakowań i widoczny stan Zamówienia. Przyjęcie Towaru bez zastrzeżeń nie pozbawia prawa do późniejszej reklamacji.
9. Sprzedawca może poprosić o udostępnienie reklamowanego Towaru, opakowania lub zdjęć wyłącznie w zakresie potrzebnym do rozpatrzenia reklamacji. Koszty, które zgodnie z prawem obciążają Sprzedawcę, ponosi Sprzedawca.
10. Subiektywne preferencje smakowe nie wyłączają reklamacji, ale sama różnica względem osobistych upodobań nie oznacza automatycznie niezgodności Towaru z umową. Ocenie podlegają obiektywne cechy, w szczególności opis, rodzaj, ilość, zaakceptowana rzeczywista waga, jakość, kompletność, bezpieczeństwo i typowe właściwości Towaru.
11. W razie uznania obniżenia ceny lub zwrotu Sprzedawca zwraca należną kwotę w terminie wymaganym przez prawo, co do zasady przy użyciu tej samej metody płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inną metodę bez dodatkowych kosztów.

§ 15. Opinie o produktach

1. Sklep może umożliwiać wystawienie oceny i opinii o Towarze. Przy module opinii Sklep informuje, czy i jak sprawdza ich autentyczność.
2. Opinia oznaczona jako „zweryfikowany zakup” jest powiązana przez system z Zamówieniem danego Towaru. Jeżeli ustawienie „tylko po potwierdzonym zakupie” jest aktywne, opinię może dodać wyłącznie Klient, którego zakup potwierdzono w WooCommerce.
3. Jeżeli Sklep dopuszcza opinię bez potwierdzonego zakupu, nie przedstawia jej jako zweryfikowanej. Informacja o sposobie weryfikacji jest widoczna przy opiniach.
4. Publikowane są opinie pozytywne i negatywne, o ile nie naruszają prawa, praw osób trzecich, zasad dobrych obyczajów, nie zawierają spamu, treści niezwiązanych z Towarem, danych wrażliwych lub bezprawnej reklamy.
5. Opinie mogą być moderowane przed publikacją. Moderacja nie może służyć sztucznemu zawyżaniu ocen ani usuwaniu zgodnych z prawem opinii wyłącznie dlatego, że są krytyczne.
6. Opinie sponsorowane lub uzyskane w zamian za korzyść są wyraźnie oznaczane, jeżeli kiedykolwiek będą wykorzystywane.

§ 16. Konto Klienta

1. Założenie Konta jest dobrowolne i bezpłatne. Zakup bez rejestracji jest możliwy, jeżeli Sklep udostępnia taką opcję.
2. Konto może umożliwiać zapis danych, historię Zamówień, statusy, adresy i zmianę danych.
3. Klient powinien chronić hasło. Sprzedawca może czasowo zablokować Konto w razie podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa lub bezprawnego użycia.
4. Klient może zażądać usunięcia Konta. Dane wymagane prawem lub potrzebne do ochrony roszczeń mogą być przechowywane mimo usunięcia Konta.

§ 17. Dane osobowe i komunikacja

1. Administratorem danych Klientów jest VIVILIV Svitlana Petrovska. Szczegóły określa Polityka prywatności.
2. Dane mogą być przekazywane w niezbędnym zakresie m.in. PayPro S.A. (Przelewy24), LINK Mobility Poland sp. z o.o. (SMSAPI), Wolt Polska sp. z o.o. (Wolt Drive), dostawcom hostingu, poczty, WooCommerce, księgowości i obsługi technicznej.
3. Wiadomości e-mail i SMS dotyczące przyjęcia, płatności, korekty wagi, realizacji, odbioru i dostawy są komunikacją transakcyjną potrzebną do wykonania umowy.
4. Marketing e-mailowy, telefoniczny lub SMS jest prowadzony wyłącznie po uzyskaniu wymaganej, odrębnej zgody, którą można wycofać.

§ 18. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, stałego sądu polubownego przy Inspekcji Handlowej lub innego uprawnionego podmiotu ADR.

2. Informacje o podmiotach ADR są dostępne na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Skorzystanie z ADR jest dobrowolne i zwykle następuje po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin nie odsyła do platformy ODR Komisji Europejskiej, ponieważ została ona zlikwidowana ze skutkiem od 20 lipca 2025 r.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. Umowy podlegają prawu polskiemu. Wybór prawa nie pozbawia Konsumenta ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów państwa jego zwykłego pobytu, jeżeli mają zastosowanie.
2. Umowy są zawierane w języku polskim, chyba że Sklep udostępni inną wersję językową.
3. Każde Zamówienie stanowi odrębną umowę.
4. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany prawa, funkcji Sklepu, płatności, dostawy, danych Sprzedawcy lub bezpieczeństwa. Zmiany nie wpływają na Zamówienia złożone wcześniej.
5. W sprawach nieuregulowanych stosuje się Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta, ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawę o informowaniu o cenach towarów i usług oraz inne właściwe przepisy.
6. Regulamin w wersji 3.1 obowiązuje od 26 sierpnia 2026 r. Zamówienia złożone przed tą datą są oceniane według warunków obowiązujących w chwili ich złożenia.

Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i przesłać tylko wtedy, gdy prawo odstąpienia przysługuje i Klient chce z niego skorzystać.

Adresat: VIVILIV Svitlana Petrovska, ul. Żwirki i Wigury 4A, lok. 6, 80-463 Gdańsk, e-mail: viviliv.gdansk@gmail.com

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących Towarów / świadczenia następującej usługi (*):

.....

Numer Zamówienia:

Data zawarcia umowy / odbioru (*):

Imię i nazwisko Klienta:

Adres Klienta:

.....

Data:

Podpis Klienta (wyłącznie przy formularzu papierowym):

(*) Niepotrzebne skreślić.

Podstawy prawne i dokumenty dostawców

Dokument uwzględnia w szczególności następujące akty prawne i dokumenty dostawców, w brzmieniu aktualnym na dzień wskazany na stronie tytułowej:

- Rozporządzenie (UE) 2016/679 (RODO).
- Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz.U. 2024 poz. 1796, z późn. zm.).
- Ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz.U. 2024 poz. 1513).
- Ustawa z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług.
- Rozporządzenie (UE) nr 1169/2011 w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności.
- Rozporządzenie (UE) 2024/3228 dotyczące likwidacji platformy ODR.
- Przelewy24 – regulamin i informacje RODO: <https://www.przelewy24.pl/>
- SMSAPI – regulamin i polityka prywatności: <https://www.smsapi.pl/>
- Umowa Serwisowa Wolt Drive Web zawarta pomiędzy VIVILIV Svitlana Petrovska a Wolt Polska sp. z o.o.
- Wolt – polityka prywatności: <https://explore.wolt.com/pl/pol/privacy>