

VIVILIV

PYSZNE DANIA

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

obowiązujący od 22 lipca 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

Spis treści

- § 1. Postanowienia ogólne i definicje
- § 2. Dane i kontakt ze Sprzedawcą
- § 3. Wymagania techniczne i usługi elektroniczne
- § 4. Oferta, ceny i informacje o żywności
- § 5. Składanie zamówień i zawarcie umowy
- § 6. Produkty „Na zamówienie”, catering i większe zamówienia
- § 7. Płatności
- § 8. Odbiór osobisty i dostawa
- § 9. Termin realizacji
- § 10. Zmiana i anulowanie zamówienia
- § 11. Prawo odstąpienia od umowy
- § 12. Reklamacje
- § 13. Konto Klienta
- § 14. Dane osobowe
- § 15. Pozasądowe rozwiązywanie sporów
- § 16. Postanowienia końcowe
- Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od umowy

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego VIVILIV PYSZNE DANIA, składania zamówień, zawierania umów sprzedaży, dokonywania płatności, odbioru i dostawy zamówień, a także zasady reklamacji i odstąpienia od umowy.

2. Sklep internetowy 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 w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna składająca zamówienie w Sklepie.

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, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

Sprzedawca – VIVILIV Svitlana Petrovska.

Sklep – sklep internetowy VIVILIV PYSZNE DANIA prowadzony pod adresem <https://viviliv.pl>.

Towar – produkt spożywczy, gotowe danie, produkt sprzedawany na wagę lub na sztuki, a także inny produkt dostępny w Sklepie.

Produkt „Na zamówienie” – Towar przygotowywany po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, ilości, sposobu odbioru lub dostawy oraz – gdy jest to konieczne – ostatecznej ceny.

Zamówienie – oświadczenie Klienta zmierzające do zawarcia umowy ze Sprzedawcą, obejmujące wybrane Towary, ilość, sposób płatności, odbioru lub dostawy oraz dane potrzebne do realizacji.

Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

§ 2. Dane i kontakt ze Sprzedawcą

1. Pełna nazwa przedsiębiorcy: VIVILIV Svitlana Petrovska.
2. Adres prowadzenia działalności i adres do reklamacji: ul. Żwirki i Wigury 4A, lok. 6, 80-463 Gdańsk.
3. NIP: 5842873004.
4. REGON: 542577688.
5. Adres e-mail: viviliv.gdansk@gmail.com.
6. Numer telefonu: +48 512 648 352.
7. Kontakt telefoniczny jest możliwy w godzinach pracy lokalu wskazanych w Sklepie. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą operatora Klienta.

§ 3. Wymagania techniczne i usługi elektroniczne

1. Do prawidłowego korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa obsługująca JavaScript i pliki cookies oraz aktywny adres e-mail.
2. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną w szczególności usługi: udostępniania treści Sklepu, formularza zamówienia, koszyka oraz Konta Klienta.
3. Umowa o świadczenie usługi formularza zamówienia jest zawierana na czas potrzebny do złożenia lub przerwania zamówienia.
4. Klient nie może przekazywać treści bezprawnych, podejmować działań naruszających bezpieczeństwo Sklepu ani korzystać ze Sklepu w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami.
5. Reklamacje dotyczące działania Sklepu lub usług elektronicznych można składać na adres e-mail Sprzedawcy. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni.

§ 4. Oferta, ceny i informacje o żywności

1. Informacje o Towarach zamieszczone w Sklepie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, a nie ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
2. Ceny Towarów są podawane w złotych polskich i zawierają należny podatek VAT.
3. Cena może być podawana za sztukę, porcję, opakowanie, 100 g, kilogram albo inną jednostkę wskazaną przy Towarze.
4. W przypadku Towarów sprzedawanych na wagę ostateczna cena może wynikać z rzeczywistej masy przygotowanego Towaru. Zasada obliczania ceny oraz jednostka sprzedaży są podawane przed złożeniem zamówienia.
5. Przed złożeniem zamówienia Klient otrzymuje informację o łącznej cenie Towarów oraz wszystkich znanych kosztach dodatkowych, w szczególności kosztach dostawy lub opakowania.
6. Zdjęcia Towarów mają charakter prezentacyjny. Skład, gramatura, sposób podania i dekoracja mogą nieznacznie różnić się od przedstawionych na zdjęciu, bez wpływu na zgodność Towaru z umową.
7. Towary mogą zawierać alergeny lub składniki wywołujące nietolerancje. Klient posiadający alergię lub szczególne wymagania dietetyczne powinien przed złożeniem zamówienia skontaktować się ze Sprzedawcą w celu uzyskania aktualnych informacji. Sprzedawca nie gwarantuje całkowitego braku śladowych ilości alergenów w lokalu, w którym przygotowuje się różne rodzaje żywności.

§ 5. Składanie zamówień i zawarcie umowy

1. Klient wybiera Towary, dodaje je do koszyka, wskazuje ilość lub wagę, sposób odbioru albo dostawy, metodę płatności oraz podaje dane wymagane do realizacji zamówienia.
2. Przed wysłaniem zamówienia Klient może sprawdzić i poprawić jego treść.
3. Złożenie zamówienia następuje po użyciu przycisku wyraźnie informującego o obowiązku zapłaty, zaakceptowaniu Regulaminu oraz przesłaniu formularza zamówienia.
4. Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje automatyczne potwierdzenie jego otrzymania na podany adres e-mail, a jeżeli Sklep korzysta z powiadomień SMS - również na podany numer telefonu.
5. W przypadku Towarów dostępnych do bieżącej sprzedaży umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji przez Sprzedawcę.
6. Sprzedawca może odmówić przyjęcia zamówienia w szczególności z powodu niedostępności Towaru, braku możliwości realizacji w wybranym terminie, błędnych danych Klienta, braku płatności wymaganej z góry lub oczywistego błędu ceny. W takim przypadku Klient zostanie niezwłocznie poinformowany, a otrzymana płatność zostanie zwrócona.

7. Klient jest zobowiązany podać prawdziwe, kompletne i aktualne dane oraz pozostawać dostępny pod podanym numerem telefonu lub adresem e-mail w zakresie potrzebnym do realizacji zamówienia.

8. W związku z obsługą zamówienia Sprzedawca może wysyłać wiadomości SMS o charakterze transakcyjnym, w szczególności dotyczące przyjęcia zamówienia, statusu płatności, rozpoczęcia realizacji, gotowości do odbioru albo dostawy. Wiadomości marketingowe SMS są wysyłane wyłącznie po uzyskaniu odrębnej zgody Klienta.

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

1. Dla Produktów „Na zamówienie”, zamówień cateringowych oraz większych zamówień Sprzedawca potwierdza z Klientem: zakres zamówienia, ilość, termin, sposób odbioru lub dostawy, ostateczną cenę oraz wymaganą formę płatności.

2. Informacja przesłana przez Klienta za pomocą Sklepu może stanowić propozycję zamówienia. Umowa zostaje zawarta po potwierdzeniu przez Sprzedawcę możliwości realizacji i zaakceptowaniu przez Klienta ustalonych warunków.

3. Warunkiem rozpoczęcia realizacji jest dokonanie pełnej płatności z góry albo wpłata zaliczki w wysokości wskazanej przez Sprzedawcę.

4. Sprzedawca rozpoczyna przygotowanie zamówienia po zaksięgowaniu wymaganej płatności i potwierdzeniu terminu realizacji.

5. Jeżeli Sprzedawca nie potwierdzi możliwości realizacji albo sam anuluje przyjęte zamówienie, otrzymana płatność zostanie zwrócona Klientowi przy użyciu tej samej metody płatności, chyba że Klient zgodzi się na inny sposób.

6. Zmiany w zamówieniu po jego potwierdzeniu są możliwe wyłącznie za zgodą Sprzedawcy i mogą powodować zmianę ceny lub terminu realizacji.

§ 7. Płatności

1. Dostępne metody płatności są każdorazowo prezentowane Klientowi podczas składania zamówienia.

2. Płatności online w Sklepie są realizowane za pośrednictwem serwisu Przelewy24, którego operatorem jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000347935, NIP 7792369887, REGON 301345068, wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem UKNF IP24/2014.

3. W ramach serwisu Przelewy24 mogą być dostępne w szczególności szybkie przelewy, BLIK, karty płatnicze oraz inne metody udostępnione przez operatora. Aktualna lista metod jest widoczna podczas składania zamówienia.

4. Klient wybierający płatność online może zostać przekierowany do serwisu Przelewy24 w celu wyboru metody i autoryzacji transakcji. Korzystanie z usługi płatniczej odbywa się zgodnie z regulaminami i informacjami operatora płatności.

5. Administrator Sklepu nie otrzymuje pełnych danych karty płatniczej ani danych logowania do banku. Otrzymuje informacje niezbędne do identyfikacji i rozliczenia transakcji, w szczególności jej status, kwotę i identyfikator.
6. W przypadku płatności z góry realizacja zamówienia może rozpocząć się dopiero po otrzymaniu potwierdzenia poprawnej transakcji albo po zaksięgowaniu płatności.
7. Jeżeli płatność nie zostanie dokonana w terminie wskazanym w potwierdzeniu zamówienia, Sprzedawca może anulować zamówienie po uprzednim poinformowaniu Klienta.
8. Zwrot płatności online jest dokonywany co do zasady przy użyciu tej samej metody płatności, którą zastosował Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, niewiążący się dla niego z dodatkowymi kosztami.
9. PayPro S.A. nie jest stroną umowy sprzedaży zawieranej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą. Reklamacje dotyczące Towaru, realizacji zamówienia, odbioru lub dostawy należy kierować do Sprzedawcy, natomiast reklamacje dotyczące samej usługi płatniczej - zgodnie z zasadami operatora Przelewy24.
10. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych w związku z płatnościami znajdują się w Polityce prywatności Sklepu oraz w dokumentach Przelewy24.

§ 8. Odbiór osobisty i dostawa

1. Zamówienie może zostać odebrane osobiście w lokalu Sprzedawcy przy ul. Żwirki i Wigury 4A, lok. 6, 80-463 Gdańsk, w uzgodnionym terminie i godzinach pracy lokalu.
2. Dostawa własna jest realizowana na terenie Gdańska i okolic, w zakresie i strefach aktualnie dostępnych w Sklepie.
3. Dostawa kurierska na terenie Polski może być dostępna wyłącznie dla Towarów, których właściwości, trwałość i sposób pakowania umożliwiają bezpieczny transport. Dostępność tej metody jest każdorazowo wskazywana podczas składania zamówienia.
4. Koszt dostawy zależy od adresu, odległości, wartości zamówienia, wybranego terminu i metody dostawy. Całkowity koszt jest podawany przed złożeniem zamówienia albo – w przypadku indywidualnej wyceny – wymaga akceptacji Klienta przed zawarciem umowy.
5. Klient powinien podać dokładny i kompletny adres dostawy, w tym kod pocztowy, numer budynku i lokalu, a także informacje potrzebne do wejścia lub dojazdu.
6. Klient powinien być obecny w miejscu dostawy w uzgodnionym terminie i dostępny telefonicznie.
7. Jeżeli dostawa nie może zostać wykonana z powodu błędnego adresu, nieobecności Klienta lub braku kontaktu, Sprzedawca może uznać zamówienie za prawidłowo przygotowane i obciążyć Klienta uzasadnionymi kosztami zamówienia oraz nieudanej dostawy, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

8. Szacowany czas dostawy może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, takich jak natężenie ruchu, warunki pogodowe, zdarzenia drogowe lub siła wyższa. Sprzedawca poinformuje Klienta o istotnym opóźnieniu, gdy będzie to możliwe.

§ 9. Termin realizacji

1. Termin realizacji jest wskazywany w Sklepie, wybierany przez Klienta albo uzgadniany ze Sprzedawcą.
2. Zamówienia na Towary dostępne w bieżącej ofercie są realizowane możliwie najszybciej albo w wybranym przedziale czasowym, z uwzględnieniem dostępności Towarów i obciążenia kuchni.
3. Jeżeli Sklep nie umożliwia wyboru konkretnego terminu, standardowy termin realizacji wynosi co do zasady do 1 Dnia roboczego, chyba że opis Towaru lub potwierdzenie zamówienia wskazuje inaczej.
4. Produkty „Na zamówienie”, catering i większe zamówienia są realizowane w terminie indywidualnie potwierdzonym przez Sprzedawcę.
5. Gdy jedno zamówienie obejmuje Towary o różnych terminach realizacji, zamówienie może zostać zrealizowane w terminie właściwym dla Towaru wymagającego najdłuższego przygotowania, chyba że strony ustalą inaczej.

§ 10. Zmiana i anulowanie zamówienia

1. Klient może zwrócić się o zmianę albo anulowanie zamówienia, kontaktując się niezwłocznie ze Sprzedawcą telefonicznie lub e-mailowo.
2. Zamówienie może zostać anulowane bez dodatkowych kosztów, jeżeli Sprzedawca nie rozpoczął jeszcze jego przygotowywania i nie poniósł kosztów związanych z realizacją.
3. Po rozpoczęciu przygotowywania Towarów szybko psujących się, Towarów wykonywanych według specyfikacji Klienta, cateringu albo Towarów przeznaczonych na konkretny termin, anulowanie może nie być możliwe.
4. W razie anulowania po rozpoczęciu realizacji zwrot płatności może zostać pomniejszony wyłącznie o uzasadnione, rzeczywiście poniesione koszty oraz wartość wykonanej części zamówienia, o ile pozwalają na to obowiązujące przepisy.
5. Brak odbioru gotowego zamówienia nie stanowi sam w sobie podstawy do zwrotu ceny, zwłaszcza w przypadku żywności szybko psującej się lub przygotowanej na indywidualne zamówienie.

§ 11. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu przysługuje co do zasady prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych prawem.

2. Prawo odstąpienia nie przysługuje w szczególności w odniesieniu do umów, w których przedmiotem świadczenia jest:

- Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- Towar, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami.

3. Powyższe wyłączenia obejmują w szczególności świeże dania, żywność o krótkim terminie przydatności, produkty przygotowane na wskazany dzień i godzinę oraz produkty wykonane według indywidualnych ustaleń Klienta.

4. Jeżeli prawo odstąpienia przysługuje, Klient może złożyć jednoznaczne oświadczenie na adres pocztowy lub e-mail Sprzedawcy. Może skorzystać z formularza stanowiącego załącznik do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.

5. Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, z zastrzeżeniem możliwości wstrzymania zwrotu do chwili otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania, jeżeli ma to zastosowanie.

6. Prawo odstąpienia od umowy nie ogranicza prawa Klienta do złożenia reklamacji z powodu niezgodności Towaru z umową.

§ 12. Reklamacje

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy uprzywilejowanego za zgodność Towaru z umową na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.

2. Reklamację można złożyć osobiście, listownie na adres Sprzedawcy albo e-mailowo na adres viviliv.gdansk@gmail.com.

3. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać: dane Klienta, numer zamówienia, opis niezgodności, datę jej stwierdzenia, żądanie Klienta oraz – jeżeli jest to pomocne – zdjęcia Towaru.

4. Ze względu na właściwości żywności i możliwość szybkiej zmiany jej stanu Klient powinien zgłosić wadę możliwie szybko po jej stwierdzeniu i zabezpieczyć Towar lub dokumentację zdjęciową w zakresie umożliwiającym ocenę reklamacji.

5. Sprzedawca udzieli odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

6. W przypadku uzasadnionej reklamacji sposób doprowadzenia Towaru do zgodności z umową, obniżenie ceny albo zwrot ceny zostaną ustalone zgodnie z przepisami oraz charakterem Towaru. W odniesieniu do świeżej żywności naprawa może być niemożliwa, dlatego właściwym

sposobem może być wymiana, ponowne przygotowanie, obniżenie ceny albo zwrot odpowiedniej kwoty.

7. Reklamacja dotycząca usługi dostawy własnej może obejmować w szczególności opóźnienie, uszkodzenie opakowania, brak części zamówienia albo dostarczenie pod niewłaściwy adres.

§ 13. Konto Klienta

1. Założenie Konta jest dobrowolne i bezpłatne. Klient może również składać zamówienia bez rejestracji, jeżeli Sklep udostępnia taką możliwość.

2. Konto umożliwia w szczególności zapisanie danych, przeglądanie historii zamówień, kontrolę statusu zamówienia i edycję danych.

3. Umowa o prowadzenie Konta zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą poprawnego założenia Konta.

4. Klient powinien chronić hasło i nie udostępniać danych logowania osobom trzecim.

5. Klient może w każdej chwili zażądać usunięcia Konta, kontaktując się ze Sprzedawcą. Usunięcie Konta nie powoduje usunięcia danych, które Sprzedawca ma obowiązek przechowywać na podstawie prawa lub w celu ustalenia, dochodzenia albo obrony roszczeń.

§ 14. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest VIVILIV Svitlana Petrovska.

2. Dane są przetwarzane w szczególności w celu: obsługi zamówień i zawarcia umowy, realizacji płatności, dostawy, prowadzenia Konta, obsługi reklamacji, wykonania obowiązków księgowych i podatkowych oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

3. Szczegółowe informacje o podstawach prawnych, okresie przechowywania, odbiorcach danych oraz prawach osób, których dane dotyczą, znajdują się w Polityce prywatności dostępnej w Sklepie.

4. W zakresie niezbędnym do obsługi płatności lub wysyłki powiadomień o zamówieniu dane mogą być przekazywane odpowiednio PayPro S.A. - operatorowi serwisu Przelewy24 - oraz LINK Mobility Poland Sp. z o.o. - właścicielowi marki SMSAPI.

5. Podanie danych niezbędnych do zamówienia jest dobrowolne, ale brak ich podania może uniemożliwić zawarcie lub wykonanie umowy.

§ 15. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, mediacji prowadzonej przez właściwy Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej albo stałego sądu polubownego przy Inspekcji Handlowej.

2. Informacje o podmiotach uprawnionych do prowadzenia postępowań pozasądowych są dostępne na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów jest dobrowolne i możliwe po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, chyba że przepisy lub zasady danego podmiotu stanowią inaczej.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane na podstawie Regulaminu podlegają prawu polskiemu i są zawierane w języku polskim.
2. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Każde zamówienie stanowi odrębną umowę.
4. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany prawa, metod płatności lub dostawy, funkcjonalności Sklepu, danych Sprzedawcy albo konieczności zwiększenia bezpieczeństwa.
5. Zmiany nie wpływają na zamówienia złożone przed wejściem zmian w życie.
6. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Regulamin obowiązuje od 22 lipca 2026 r.

Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od umowy

(Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku, gdy prawo odstąpienia od umowy 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 (tylko w przypadku formularza papierowego):

(*) Niepotrzebne skreślić.