

Regulamin zamówień online FoodShack.pl

Wersja / Version: 2026-10-10-v1

§1. Sprzedawca

1. Sprzedawcą jest: FoodShack.pl - FHU Anna Mroczkowska 68-100 Żagań, ul Konopnickiej 9, NIP: 9241695267. email: kontakt@foodshack.pl
2. Kontakt: e-mail kontakt@foodshack.pl, reklamacje telefonicznie: 573 997 671.

§2. Zakres

1. Regulamin określa zasady składania zamówień na dania z lokalu FoodShack Żagań (ul. Konopnickiej 9) przez stronę foodshack.pl oraz na tablecie FoodShack ustawionym w lokalu partnera handlowego Sprzedawcy (dalej: „Partner”, „tablet u Partnera”), a także w kiosku FoodShack ustawionym w lokalu Sprzedawcy, gdy przy zamówieniu wybierzesz płatność online przez Przelewy24 (dalej: „kiosk”).
2. Do złożenia zamówienia przez stronę potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka z włączoną obsługą JavaScript, numer telefonu i adres e-mail. Na tablecie u Partnera urządzenie zapewnia Sprzedawca — FoodShack.pl - FHU Anna Mroczkowska (§1); potrzebne są Twoje imię, numer telefonu i adres e-mail. W kiosku urządzenie zapewnia Sprzedawca; do płatności online potrzebny jest Twój adres e-mail.
3. Sprzedawcą i stroną umowy jest wyłącznie FoodShack.pl - FHU Anna Mroczkowska (§1). Partner udostępnia miejsce na tablet. Nie jest sprzedawcą, nie przyjmuje płatności za zamówienia z tabletu i nie odpowiada za ich przygotowanie ani dowóz. Sprzedawca przyjmuje zamówienia na tablecie tylko w lokalach Partnerów, w których je udostępnia; gdy są wyłączone, tablet nie przyjmuje zamówień.

§3. Godziny przyjmowania zamówień

1. Aktualne godziny przyjmowania zamówień online pokazujemy na stronie, w koszyku, na tablecie u Partnera i w kiosku. Mogą różnić się od godzin pracy kuchni. Wszystkie godziny odnoszą się do czasu polskiego.
2. Jeśli udostępniamy zamówienia na później, możesz zamówić i zapłacić przed rozpoczęciem pracy kuchni. Przed płatnością podajemy godzinę rozpoczęcia przygotowania oraz najwcześniejszego odbioru lub rozpoczęcia dostaw. Rozpoczęcie dostaw oznacza wyjazd kierowcy, nie przyjazd pod Twój adres. Po zamknięciu przyjmowania nowych zamówień rozpoczętą płatność można dokończyć tylko w terminie wskazanym w koszyku. W dni zamknięcia lokalu zamówienia są niedostępne. Na tablecie u Partnera Sprzedawca nie przyjmuje zamówień na później — zamówienie przygotowuje i dowozi bez zbędnej zwłoki.

§4. Ceny

1. Ceny podane są w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
2. Przed złożeniem zamówienia strona, tablet u Partnera albo kiosk pokazuje łączną cenę do zapłaty, z kosztem dowozu i kaucją za opakowania, jeśli są pobierane.
3. Możesz otrzymać od nas kod rabatowy — jednorazowy albo wielokrotnego użytku. Kod obniża o podany procent (5, 10, 15 albo 20%) cenę całego zamówienia, a jeśli tak podaliśmy przy jego przekazaniu — także koszt dowozu; kaucja za opakowania nie podlega rabatowi. Do jednego zamówienia możesz użyć jednego kodu. Kod jednorazowy jest ważny w okresie podanym przy jego przekazaniu i wykorzystujesz go w chwili złożenia zamówienia; jeśli zamówienie nie dojdzie do skutku (np. płatność nie zostanie potwierdzona), możesz poprosić o nowy kod, pisząc na kontakt@foodshack.pl. Kod wielokrotnego

użytku działa, dopóki go nie wyłączymy. Rabat pokazujemy jako osobną pozycję, a łączną cenę do zapłaty po rabacie — przed złożeniem zamówienia. Kodu nie można wymienić na gotówkę. Na tablecie u Partnera Sprzedawca nie przyjmuje kodów rabatowych.

§5. Sposoby odbioru

1. Odbiór osobisty w lokalu FoodShack Żagań.
2. Zamówienia złożone przez stronę dostarczamy wyłącznie na terenie Żagania (kod pocztowy 68-100). Minimalna łączna wartość takiego zamówienia z dostawą wynosi 40 zł i obejmuje produkty, koszt dostawy oraz kaucję. Koszt dostawy jest widoczny w koszyku przed złożeniem zamówienia.
3. Zamówienie złożone na tablecie u Partnera dowozi kierowca FoodShack wyłącznie pod adres lokalu Partnera, w którym stoi tablet. Sprzedawca pokazuje adres na tablecie przed złożeniem zamówienia. Kierowca wydaje zamówienie w tym lokalu. Koszt dowozu do danego lokalu Partnera Sprzedawca pokazuje na tablecie przed złożeniem zamówienia; minimalna wartość z ust. 2 nie dotyczy tych zamówień.

§6. Składanie zamówienia i zawarcie umowy

1. Klient wybiera dania, podaje dane potrzebne do realizacji i wybiera metodę płatności.
2. Kliknięcie (na tablecie: dotknięcie) przycisku „Zamawiam i płacę” w ostatnim kroku — na stronie albo na tablecie u Partnera — oznacza złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia płatności przez Przelewy24. Potwierdzenie zamówienia jest pokazywane na stronie albo na ekranie tabletu u Partnera i wysyłane na podany adres e-mail.
4. Termin potwierdzenia rozpoczętej płatności wynosi 2 minuty, nie dłużej niż pozostały czas dostępności zamówienia wskazany w koszyku. Na tablecie u Partnera strona Przelewy24 otwiera się w nowym oknie. Jeśli płatność nie zostanie potwierdzona w ciągu 3 minut od otwarcia tego okna, tablet zamyka okno płatności, usuwa koszyk i wpisane dane i wraca do ekranu startowego. Po wygaśnięciu zamówienie nie trafia do przygotowania. Jeżeli wpłata zostanie zaksięgowana po upływie tego terminu albo zamówienia nie przyjmujemy, umowa nie zostaje zawarta, a całą wpłaconą kwotę zwracamy z własnej inicjatywy, bez Twojego wniosku: zwrot zlecamy w Przelewy24 niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zaksięgowania wpłaty. Zwrot trafia tą samą drogą, którą zapłacono. Czas uznania środków zależy od Przelewy24 i Twojego banku lub wydawcy karty — według Przelewy24 dla BLIK i przelewu do 3 dni roboczych, a dla karty płatniczej od 7 dni roboczych do 30 dni kalendarzowych.

§7. Płatności

1. Płatność następuje z góry, online, za pośrednictwem serwisu Przelewy24 — również przy zamówieniach na tablecie u Partnera; takich zamówień nie można opłacić u kierowcy ani u Partnera. Dostępne metody: BLIK, karta płatnicza (Visa, Mastercard), Google Pay i Apple Pay — w koszyku i na tablecie pokazujemy te, które są w danej chwili dostępne. Dane karty podajesz wyłącznie na stronie Przelewy24.
2. Usługę Przelewy24 świadczy PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu.
3. Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, REGON 301345068.

§8. Realizacja

1. Opłacone zamówienia realizujemy bez zbędnej zwłoki w godzinach pracy kuchni. Czas przygotowania zależy od zamówionych dań i liczby zamówień, a czas dowozu także od adresu i warunków na drodze. O

rozpoczęciu przygotowania oraz gotowości do odbioru powiadamiamy SMS-em, a gdy SMS jest niedostępny — e-mailem, jeżeli mamy Twój adres. Przy dowozie po przygotowaniu zamówienia przekazujemy link do śledzenia. Zamówienie na później przygotowujemy nie wcześniej niż o godzinie pokazanej przed zapłatą. Podana godzina rozpoczęcia dostaw oznacza wyjazd kierowcy, a nie przyjazd pod Twój adres. Przy zamówieniu z tabletu u Partnera numer i etap zamówienia Sprzedawca pokazuje także na ekranie tabletu w lokalu Partnera.

2. Jeśli chcesz zmienić lub anulować opłacone zamówienie, skontaktuj się z nami jak najszybciej. Opłaconego zamówienia z tabletu u Partnera nie można zmienić na tablecie. Uwzględnienie prośby zależy od etapu realizacji i wymaga naszego potwierdzenia; samo zgłoszenie nie zatrzymuje przygotowania. Są to zasady dobrowolnej zmiany lub rozwiązania umowy za porozumieniem stron. Nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia, gdy przysługuje, ani praw z reklamacji lub niewykonania zamówienia (§9–10).
3. Napoje energetyzujące sprzedajemy wyłącznie osobom pełnoletnim. O wydaniu napoju ostatecznie decyduje kasjer albo kierowca, który może poprosić o dokument potwierdzający wiek. Jeśli nie potwierdzisz pełnoletności, napoju nie wydamy, a jego cenę wraz z kaucją zwrócimy.

§9. Prawo odstąpienia od umowy i wyjątki

1. W odniesieniu do dań szybko psujących się lub mających krótki termin przydatności do użycia nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta. Nie ogranicza to Twoich praw do reklamacji.
2. Napoje w fabrycznie zamkniętych opakowaniach (np. puszka, butelka) możesz zwrócić bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia, w którym je otrzymałeś (odstąpienie od umowy).
3. Aby odstąpić od umowy, złóż oświadczenie: e-mailem na kontakt@foodshack.pl, pisemnie na adres: FoodShack.pl - FHU Anna Mroczkowska, 68-100 Żagań, ul Konopnickiej 9, albo w tym lokalu. Możesz skorzystać ze wzoru formularza z ust. 7, ale nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Nieotwarty napój zwróć do lokalu FoodShack, 68-100 Żagań, ul Konopnickiej 9 — osobiście albo odsyłając go na ten adres — nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Koszt zwrotu napoju ponosisz Ty.
5. Zwrócimy cenę napoju wraz z kaucją w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, tym samym sposobem płatności, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny, bezpłatny sposób. Jeśli nie zaproponowaliśmy odbioru napoju, możemy wstrzymać zwrot do otrzymania napoju lub dowodu odesłania — zależnie od tego, co nastąpi wcześniej. Przy odstąpieniu od całej umowy, gdy prawo to przysługuje, zwracamy także koszt najtańszej zwykłej dostawy oferowanej przy zamówieniu. Przy zwrocie części zamówienia zwracamy koszt dostawy w zakresie, w jakim zwracane produkty go zwiększyły; jeśli dostawa pozostałych produktów kosztowałaby tyle samo, opłata pozostaje bez zmian.
6. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do napoju dostarczonego w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu i napoju nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (art. 38 ust. 1 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta). Nie ogranicza to Twoich praw do reklamacji.
7. Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy):
 - a. Adresat: FoodShack.pl - FHU Anna Mroczkowska, 68-100 Żagań, ul Konopnickiej 9, e-mail: kontakt@foodshack.pl
 - b. Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy: ...

- c. Data zawarcia umowy / odbioru: ...
- d. Imię i nazwisko konsumenta(-ów): ...
- e. Adres konsumenta(-ów): ...
- f. Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): ...
- g. Data: ...

§10. Reklamacje i zwroty

1. Jeśli zamówienie jest niezgodne z umową, możesz złożyć reklamację. Opisz problem i wskaż, czego oczekujesz. Numer zamówienia lub inny dowód zakupu ułatwi nam sprawdzenie sprawy; paragon nie jest jedynym dopuszczalnym dowodem. Ze względu na charakter żywności prosimy o możliwie szybki kontakt. Odpowiemy w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, na papierze lub innym trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.
2. Reklamację możesz złożyć w szczególności e-mailem na kontakt@foodshack.pl, telefonicznie pod numerem 573 997 671 lub pisemnie na adres: FoodShack.pl - FHU Anna Mroczkowska, 68-100 Żagań, ul Konopnickiej 9. Dotyczy to także zamówień z tabletu u Partnera — reklamację rozpatruje FoodShack, nie Partner.
3. Jak zgłosić reklamację:
 - a. Wskaż zamówienie: numer zamówienia albo datę, przybliżoną godzinę, zamówione dania i sposób płatności.
 - b. Opisz problem: którego dania dotyczy i w jakich okolicznościach go zauważyłeś.
 - c. Jeśli możesz, zrób zdjęcia: zbliżenie problemu i całe danie, najlepiej zanim cokolwiek usuniesz.
 - d. Jeśli podejrzewasz, że danie może być niebezpieczne, przerwij jego spożywanie. Jeśli jest to możliwe i bezpieczne, zachowaj je do uzgodnienia z nami szybkiego odbioru. Nie wymagamy przechowywania jedzenia przez 14 dni.
 - e. Napisz, czego oczekujesz: wymiany dania, obniżenia ceny albo zwrotu pieniędzy.
4. Powyższe wskazówki ułatwiają rozpatrzenie zgłoszenia. Zdjęcia, oryginalne opakowanie ani zachowanie dania nie są warunkiem przyjęcia reklamacji. Prośba o dodatkowe informacje nie przedłuża terminu odpowiedzi na reklamację.
5. W przypadku niezgodności towaru z umową możesz żądać jego naprawy lub wymiany na zasadach określonych w art. 43d ustawy o prawach konsumenta. W przypadku gotowych dań doprowadzenie do zgodności będzie zazwyczaj polegało na wymianie. W przypadkach określonych w art. 43e tej ustawy, w szczególności przy istotnej niezgodności, możesz żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.
6. Koszty wymiany, w tym odbioru dania, ponosi sprzedawca. Przy odstąpieniu od umowy z powodu niezgodności koszt zwrotu dania również ponosi sprzedawca. Możemy zrezygnować z odbioru dania, jeśli dostępne informacje wystarczą do rozpatrzenia reklamacji.
7. Kwotę wynikającą z obniżenia ceny zwracamy niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia. Przy odstąpieniu od umowy zwracamy pieniądze najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania dania lub dowodu jego odesłania. Jeżeli rezygnujemy z odbioru towaru, zwrotu dokonujemy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
8. Jeśli opłaconego zamówienia nie możemy zrealizować, zwracamy całą zapłaconą kwotę bez zbędnej zwłoki.
9. Zwrotu dokonujemy przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użyłeś przy zakupie, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi kosztami.
10. Jeżeli reklamacja nie doprowadzi do rozwiązania sporu, przekażemy Ci na papierze lub innym trwałym nośniku, np. e-mailem, oświadczenie o zgodzie na udział w postępowaniu pozasądowym albo odmowie

udziału. W przypadku zgody wskażemy właściwy podmiot prowadzący postępowanie. Informacje o postępowaniu przed Inspekcją Handlową i sposobie złożenia wniosku znajdziesz na stronie WIIH w Gorzowie Wielkopolskim. Niezależnie od tego możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów oraz dochodzić roszczeń przed sądem.

§11. Dane osobowe i alergeny

1. Zasady przetwarzania danych osobowych opisuje Polityka prywatności.
2. Informacje o alergenach są podane przy daniach w menu.

§12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w pięciu językach. Wiążąca jest wersja polska.
2. Przed złożeniem zamówienia regulamin możesz przeczytać na stronie foodshack.pl albo na ekranie tabletu u Partnera. Do zamówienia stosuje się wersję regulaminu zaakceptowaną przy jego składaniu. Jej kopię w zaakceptowanym języku przesyłamy w pliku PDF wraz z potwierdzeniem zamówienia na podany adres e-mail.
3. Regulamin obowiązuje od 12 października 2026 r. Zmiany regulaminu nie dotyczą zamówień złożonych przed ich wejściem w życie.