

# Smakigo

## REGULAMIN DLA KLIENTÓW

(Customer Terms of Service)

Wersja 1.0 | Obowiązuje od: 1 maja 2026 r.

<b>Operator Platformy</b>	Prem Kamal sp. z o.o., ul. Żurawicka 21A/9, 02-495 Warszawa, Polska
<b>NIP</b>	PL5223270207
<b>KRS</b>	0001057262
<b>Kontakt klientów</b>	support@smakigo.pl
<b>Kontakt / IOD</b>	biuro@smakigo.pl

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej Smakigo oraz serwisu smakigo.pl przez indywidualnych klientów. Rejestrując konto lub składając zamówienie za pośrednictwem Platformy, potwierdzasz, że zapoznałeś(-aś) się z niniejszym Regulaminem, rozumiesz go i w pełni go akceptujesz.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

**1.1** Niniejszy Regulamin ("Regulamin") określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej Smakigo oraz serwisu smakigo.pl (łącznie: "Platforma") przez indywidualnych klientów ("Klient" lub "ty").

**1.2** Platforma jest prowadzona przez **Prem Kamal sp. z o.o.**, ul. Żurawicka 21A/9, 02-495 Warszawa, NIP 5223270207, KRS 0001057262 (dalej: "Smakigo", "my", "nas").

**1.3** Rejestrując konto lub składając zamówienie za pośrednictwem Platformy, potwierdzasz, że zapoznałeś(-aś) się z niniejszym Regulaminem, rozumiesz go i w pełni go akceptujesz.

**1.4** Jeżeli nie akceptujesz niniejszego Regulaminu, nie możesz korzystać z Platformy.

### § 2. CHARAKTER PLATFORMY — SMAKIGO JAKO POŚREDNIK RYNKOWY

**2.1 Smakigo jest platformą pośrednictwa online** w rozumieniu art. 6 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 (Akt o usługach cyfrowych, "DSA"). Smakigo łączy Klientów z niezależnie działającymi restauracjami partnerskimi ("Partnerzy" lub "Restauracje").

**2.2 Smakigo nie jest stroną umowy sprzedaży żywności ani świadczenia usług dostawy.** Umowa zakupu żywności i usługi dostawy jest zawierana **bezpośrednio pomiędzy Klientem a Partnerem**.

**2.3** Partner ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialność za:

- jakość, świeżość, temperaturę i kompletność zamówionych potraw,
- prawidłowość opisów menu, informacji o alergenach i cen,
- czas przygotowania i realizację zamówienia,
- dostawę zamówienia (w przypadku gdy dostawa jest realizowana przez Partnera lub jego kurierów),

- zgodność z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie bezpieczeństwa żywności, higieny i ochrony konsumentów.

**2.4** Odpowiedzialność Smakigo ogranicza się do prowadzenia i dostępności Platformy, ułatwiania procesu składania zamówień oraz przetwarzania płatności. Smakigo nie przygotowuje, nie obsługuje, nie pakuje ani nie dostarcza żywności.

**2.5** Zgodnie z art. 6 DSA, Smakigo nie ponosi odpowiedzialności za informacje ani usługi świadczone przez Partnerów, pod warunkiem że Smakigo nie ma faktycznej wiedzy o nielegalnej działalności i — po uzyskaniu takiej wiedzy — niezwłocznie podejmuje działania w celu ich usunięcia.

### § 3. REJESTRACJA I KONTO KLIENTA

---

**3.1** Aby składać zamówienia za pośrednictwem Platformy, należy zarejestrować konto przy użyciu numeru telefonu i zweryfikować je jednorazowym hasłem (OTP) wysłanym przez SMS.

**3.2** Jesteś odpowiedzialny(-a) za zachowanie poufności swojego konta oraz za wszelką aktywność, która ma miejsce w ramach Twojego konta.

**3.3** Aby zarejestrować konto i korzystać z Platformy, musisz mieć ukończone 18 lat. Rejestrując się, potwierdzasz spełnienie tego wymogu.

**3.4** Podczas rejestracji musisz podać prawdziwe i aktualne dane. W przypadku ich zmiany jesteś zobowiązany(-a) niezwłocznie zaktualizować dane swojego konta.

**3.5** Smakigo zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub usunięcia kont, w przypadku których istnieją dowody na działalność oszukańczą, nadużycie Platformy lub naruszenie niniejszego Regulaminu.

### § 4. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

---

**4.1** Zamówienia są składane za pośrednictwem Platformy poprzez wybór pozycji z menu Partnera i sfinalizowanie procesu realizacji zamówienia (checkout).

**4.2** Finalizując zamówienie (checkout), zawierasz z Partnerem wiążącą umowę zakupu wybranych pozycji. Smakigo ułatwia ten proces, lecz nie jest jego stroną.

**4.3** Przy realizacji zamówienia zostanie Ci wyświetlone wyraźne ostrzeżenie potwierdzające, że **przygotowanie potrawy, jakość żywności i dostawa są wyłączną odpowiedzialnością Partnera**. Złożenie zamówienia oznacza potwierdzenie przyjęcia tej informacji do wiadomości.

**4.4** Opisy pozycji menu, informacje o alergenach i ceny są dostarczane przez Partnera. Smakigo nie weryfikuje tych informacji samodzielnie. W przypadku szczególnych wymagań dietetycznych lub alergii należy przed złożeniem zamówienia skontaktować się bezpośrednio z Partnerem.

**4.5** Zamówień, które zostały złożone i potwierdzone przez Partnera, Klient nie może anulować — z wyjątkiem przypadków określonych w §7 (Anulowanie i zwroty).

**4.6** Smakigo zastrzega sobie prawo do odmowy przetworzenia zamówienia według własnego uznania, w tym w przypadku podejrzenia działalności oszukańczej.

### § 5. DOSTAWA

---

**5.1** Dostawa zamówień jest realizowana wyłącznie przez Partnera lub kurierów zaangażowanych przez Partnera. Smakigo nie zatrudnia kierowców dostarczających i nie świadczy usług dostawy.

**5.2** Szacunkowe czasy dostawy wyświetlane na Platformie są orientacyjnymi szacunkami podawanymi przez Partnera. Nie są one gwarantowane i mogą się różnić ze względu na czynniki niezależne od Smakigo lub Partnera (w tym warunki drogowe, pogodę lub liczbę zamówień).

**5.3** Wszelkie reklamacje dotyczące opóźnionej dostawy, niedostarczenia, błędnego adresu dostawy lub stanu żywności w momencie dostarczenia należy kierować w pierwszej kolejności do Partnera, korzystając z danych kontaktowych dostępnych na ekranie śledzenia zamówienia i w historii zamówień.

**5.4** Smakigo nie ponosi odpowiedzialności za straty lub szkody wynikające z opóźnionej dostawy, niedostarczenia lub stanu żywności dostarczonej przez Partnera.

## § 6. CENY I PŁATNOŚCI

---

**6.1** Wszystkie ceny wyświetlane na Platformie są podawane w polskich złotych (PLN) i zawierają VAT, o ile ma zastosowanie.

**6.2** Może zostać naliczona opłata za dostawę, obliczana na podstawie odległości między Partnerem a adresem dostawy Klienta. Obowiązująca opłata za dostawę jest wyświetlana przy realizacji zamówienia (checkout), przed jego potwierdzeniem.

**6.3** Płatności są przetwarzane za pośrednictwem Przelewy24 (PayPro S.A.), uprawnionego dostawcy usług płatniczych. Smakigo nie przechowuje danych Twojej karty płatniczej.

**6.4** Płatność jest wymagana w chwili składania zamówienia. Partner otrzyma płatność po pomyślnej realizacji zamówienia, zgodnie z warunkami rozliczeniowymi uzgodnionymi między Smakigo a Partnerem.

**6.5** W przypadku błędu lub awarii przetwarzania płatności prosimy o kontakt z obsługą Smakigo pod adresem **support@smakigo.pl**.

## § 7. ANULOWANIE I ZWROTY

---

**7.1** Po przyjęciu zamówienia przez Partnera Klient nie może anulować zamówienia za pośrednictwem Platformy.

**7.2** Jeżeli zamówienie zostało złożone, ale Partner jeszcze go nie zaakceptował, można skontaktować się z obsługą Smakigo z prośbą o anulowanie.

**7.3 Zwroty za problemy z jakością żywności, nieprawidłowe zamówienia, brakujące pozycje lub problemy z dostawą** są odpowiedzialnością Partnera. Należy skontaktować się bezpośrednio z Partnerem, korzystając z danych kontaktowych dostępnych na ekranie historii zamówień.

**7.4 Zwroty za techniczne błędy płatności** (np. podwójne obciążenie, obciążenie bez złożenia zamówienia) są obsługiwane przez Smakigo. Prosimy o kontakt pod adresem **support@smakigo.pl** z podaniem numeru zamówienia i opisu problemu.

**7.5** Smakigo może, według własnego uznania, ułatwić zwrot w imieniu Partnera w ramach procesu mediacji reklamacyjnej, jednak nie ma takiego obowiązku.

**7.6** Prawo odstąpienia od umowy: zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w odniesieniu do umów dotyczących dostarczania żywności i napojów przygotowywanych na zamówienie konsumenta, które ulegają szybkiemu zepsuciu. Składając zamówienie na żywność, przyjmujesz do wiadomości i akceptujesz, że ustawowe prawo odstąpienia od umowy jest wyłączone w przypadku takich zamówień.

## § 8. REKLAMACJE

---

**8.1 Jakość żywności, brakujące pozycje, nieprawidłowe zamówienia, opóźniona dostawa lub problemy z dostawą** — za te kwestie odpowiada wyłącznie Partner. Prosimy o bezpośredni kontakt z Partnerem, korzystając z numeru telefonu dostępnego na ekranie śledzenia zamówienia i w historii zamówień. Smakigo nie ponosi odpowiedzialności za rozwiązywanie tych reklamacji.

**8.2 Problemy techniczne z Platformą, problemy z kontem lub błędy przetwarzania płatności** — prosimy o kontakt z obsługą Smakigo:

- E-mail: [support@smakigo.pl](mailto:support@smakigo.pl)
- Czas odpowiedzi: do 2 dni roboczych

**8.3** Możesz również złożyć reklamację za pośrednictwem funkcji reklamacyjnej dostępnej w aplikacji (dostępna w historii zamówień dla zrealizowanych zamówień). Funkcja ta jest przeznaczona do zgłaszania problemów z Platformą obsługiwanych przez Smakigo.

**8.4** Jeżeli Smakigo nie będzie w stanie rozwiązać Twojej reklamacji w sposób satysfakcjonujący, masz prawo skorzystać z procedur alternatywnego rozwiązywania sporów (ADR), w tym z platformy ODR Komisji Europejskiej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

**8.5** Jako konsument masz również prawo do kontaktu z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) pod adresem <https://www.uokik.gov.pl> w celu uzyskania porady lub wszczęcia postępowania.

## § 9. SYSTEM LOJALNOŚCIOWY SMAKIGO POINTS

---

**9.1** Platforma zawiera system punktów lojalnościowych ("Smakigo Points"), który umożliwia Klientom zdobywanie punktów przy składaniu zamówień u uczestniczących Partnerów.

**9.2** Punkty zdobyte u danego Partnera mogą być wymieniane wyłącznie u tego samego Partnera. Punkty nie są przenoszalne między restauracjami.

**9.3** Smakigo Points nie mają wartości pieniężnej i nie mogą być wymieniane na gotówkę. Mogą być wykorzystywane wyłącznie jako zniżka na przyszłe zamówienia u danego Partnera.

**9.4** Punkty wygasają 12 miesięcy po ich uzyskaniu, jeżeli nie zostaną wykorzystane.

**9.5** Smakigo zastrzega sobie prawo do zmiany, zawieszenia lub zakończenia programu Smakigo Points w dowolnym czasie, z rozsądnym wyprzedzeniem informując o tym Klientów.

## § 10. ZAKAZANE ZACHOWANIA

---

**10.1** Zabrania się korzystania z Platformy w celu:

- składania fałszywych, nieuczciwych lub złośliwych zamówień,
- podawania fałszywych danych osobowych podczas rejestracji,
- obchodzenia procesów płatniczych,
- podejmowania działań niezgodnych z prawem, szkodliwych lub zakłócających działanie Platformy lub usług Partnerów,
- kopiowania, reprodukcji lub komercyjnego wykorzystywania jakichkolwiek treści Platformy bez uprzedniej pisemnej zgody Smakigo.

**10.2** Naruszenie tych zakazów może skutkować zawieszeniem lub trwałym usunięciem konta oraz — w stosownych przypadkach — przekazaniem sprawy odpowiednim organom.

## § 11. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

---

**11.1** Wszelkie prawa własności intelektualnej do Platformy, w tym jej projekt, oprogramowanie, znaki towarowe i treści (z wyłączeniem treści dostarczanych przez Partnerów), należą do Smakigo lub są przez Smakigo licencjonowane.

**11.2** Otrzymujesz ograniczoną, niewyłączną, nieprzekazywalną licencję na korzystanie z Platformy wyłącznie w celu składania zamówień zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**11.3** Żadne postanowienie niniejszego Regulaminu nie przenosi na Ciebie jakichkolwiek praw własności intelektualnej.

## **§ 12. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

---

**12.1** W zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa polskiego i unijnego odpowiedzialność Smakigo wobec Ciebie ograniczona jest do bezpośrednich strat rzeczywiście poniesionych z winy samego Smakigo i nie może przekroczyć łącznej wartości zamówienia będącego podstawą roszczenia.

**12.2** Smakigo nie ponosi odpowiedzialności za:

- jakiegokolwiek straty wynikające z działań lub zaniechań Partnerów (w tym jakości żywności, problemów z dostawą lub nieprawidłowych zamówień),
- jakiegokolwiek straty pośrednie, wynikowe lub szczególne,
- jakiegokolwiek straty spowodowane okolicznościami pozostającymi poza rozsądną kontrolą Smakigo (siła wyższa), w tym między innymi awariami sieci, awariami serwerów lub działaniami organów państwowych.

**12.3** Żadne postanowienie niniejszego Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Smakigo za śmierć lub uszkodzenie ciała spowodowane własnym niedbalstwem, oszustwem ani żadną inną odpowiedzialnością, której nie można wyłączyć na mocy obowiązujących przepisów prawa.

**12.4** Żadne postanowienie niniejszego Regulaminu nie narusza Twoich ustawowych praw jako konsumenta wynikających z prawa polskiego.

## **§ 13. ZMIANY PLATFORMY I NINIEJSZEGO REGULAMINU**

---

**13.1** Smakigo zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie. O zmianach zostaniesz poinformowany(-a) za pośrednictwem Platformy lub pocztą elektroniczną z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem przed ich wejściem w życie.

**13.2** Dalsze korzystanie z Platformy po dacie wejścia w życie jakiegokolwiek zmian oznacza akceptację zaktualizowanego Regulaminu.

**13.3** Smakigo może modyfikować, zawieszać lub zaprzestać świadczenia dowolnej funkcji Platformy w dowolnym czasie, z rozsądnym wyprzedzeniem tam, gdzie jest to możliwe.

## **§ 14. PRAWO WŁAŚCIWE I JURYSDYKCJA**

---

**14.1** Niniejszy Regulamin podlega prawu Rzeczypospolitej Polskiej.

**14.2** Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu lub z nim związane podlegają jurysdykcji sądów polskich.

**14.3** Jako konsument korzystasz z wszelkich obligatoryjnych przepisów ochrony konsumentów obowiązujących w kraju Twojego stałego miejsca zamieszkania, które zapewniają Ci szerszą ochronę niż niniejszy Regulamin.

## § 15. KONTAKT

---

**15.1** W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących niniejszego Regulaminu lub Platformy:

- **E-mail:** support@smakigo.pl
- **Adres pocztowy:** Prem Kamal sp. z o.o., ul. Żurawicka 21A/9, 02-495 Warszawa
- **Inspektor Ochrony Danych / pytania dotyczące prywatności:** biuro@smakigo.pl