

Smakigo

WARUNKI WSPÓŁPRACY Z RESTAURACJAMI PARTNERSKIMI (Partner Terms & Conditions)

Wersja 1.0 | Obowiązuje od: 1 maja 2026 r.

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

Niniejsze Warunki Współpracy z Restauracjami Partnerskimi (dalej: **Warunki**) określają zasady korzystania z Platformy Smakigo przez Partnerów prowadzących działalność gastronomiczną, w tym warunki rejestracji, prezentacji oferty, realizacji zamówień, rozliczeń finansowych oraz przetwarzania danych. Warunki stanowią umowę zawartą między Operatorem a Partnerem w momencie akceptacji podczas procesu rejestracji.

§ 1. DEFINICJE

Użyte w niniejszych Warunkach pojęcia oznaczają:

- Platforma** – aplikacja mobilna i serwis internetowy działające pod marką Smakigo, umożliwiające Użytkownikom przeglądanie oferty gastronomicznej Partnerów i składanie Zamówień.
- Operator** – Prem Kamal sp. z o.o. z siedzibą w Polsce – podmiot zarządzający Platformą.
- Partner** – przedsiębiorca (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka osobowa lub kapitałowa) prowadzący działalność gastronomiczną, który zawarł z Operatorem umowę na podstawie niniejszych Warunków.
- Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Platformy w celu złożenia Zamówienia.
- Zamówienie** – zlecenie zakupu posiłków lub innych produktów gastronomicznych złożone przez Użytkownika za pośrednictwem Platformy.
- Wartość Zamówienia** – kwota brutto należna Partnerowi za produkty objęte Zamówieniem, bez kosztów dostawy.
- Prowizja** – wynagrodzenie Operatora obliczane jako procent od Wartości Zamówienia zgodnie z § 9.
- Program Lojalnościowy** – program punktowy prowadzony przez Operatora, opisany w § 11.
- Panel Partnera** – interfejs administracyjny dostępny dla Partnera po zalogowaniu, umożliwiający zarządzanie ofertą i zamówieniami.
- Dostawa** – transport zamówionych produktów do Użytkownika, realizowany wyłącznie przez Partnera lub wskazany przez niego podmiot – Operator nie świadczy usług dostawczych.
- RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych.
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.).
- Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1 Operator prowadzi Platformę jako elektroniczny rynek (marketplace) łączący Użytkowników z Partnerami. Operator nie jest stroną umów sprzedaży zawieranych między Partnerem a Użytkownikiem; pełni wyłącznie rolę pośrednika technicznego.

2.2 Operator nie świadczy usług logistycznych ani dostawczych. Wszelka odpowiedzialność za realizację Dostawy, jej terminowość i jakość spoczywa wyłącznie na Partnerze.

2.3 Niniejsze Warunki mają zastosowanie do wszystkich Partnerów korzystających z Platformy, niezależnie od formy prawnej prowadzonej działalności.

2.4 Akceptując Warunki, Partner oświadcza, że: (a) jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców; (b) posiada wszelkie wymagane zezwolenia i licencje do prowadzenia działalności gastronomicznej; (c) zapoznał się z treścią Warunków i akceptuje je w całości.

2.5 Warunki są udostępniane nieodpłatnie pod adresem smakigo.pl/warunki-partnera i mogą być pobrane, zapisane i wydrukowane.

§ 3. REJESTRACJA I ZAWARCIE UMOWY

3.1 Warunkiem korzystania z Platformy jest rejestracja Konta Partnera. Rejestracja jest bezpłatna.

3.2 Podczas rejestracji Partner zobowiązany jest podać prawdziwe i aktualne dane, w tym:

- pełną firmę (nazwę) oraz formę prawną prowadzonej działalności,
- numer NIP i REGON,
- adres siedziby oraz adres/adresy lokalu gastronomicznego,
- dane kontaktowe: adres e-mail, numer telefonu,
- dane do rozliczeń (numer rachunku bankowego).

3.3 Umowa zostaje zawarta z chwilą zaakceptowania przez Operatora wniosku rejestracyjnego Partnera i przesłania potwierdzenia na wskazany adres e-mail. Operator zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji bez podania przyczyny.

3.4 Partner jest zobowiązany do niezwłocznej aktualizacji danych w Panelu Partnera w przypadku ich zmiany.

3.5 Jedno Konto Partnera może obejmować wiele lokalizacji gastronomicznych, o ile wszystkie prowadzone są przez ten sam podmiot.

§ 4. OFERTA I MENU PARTNERA

4.1 Partner samodzielnie zarządza treścią swojego menu w Panelu Partnera, w tym pozycjami, opisami, zdjęciami i cenami.

4.2 Partner zapewnia, że wszystkie prezentowane produkty są dostępne w godzinach otwarcia wskazanych w Panelu Partnera. W przypadku braku dostępności produktu Partner zobowiązany jest niezwłocznie zaktualizować menu lub odrzucić Zamówienie.

4.3 Ceny widoczne na Platformie są cenami brutto (zawierającymi podatek VAT) i muszą być identyczne z cenami stosowanymi przez Partnera w lokalu. Partner jest odpowiedzialny za prawidłowość cen.

4.4 Opisy składników potrawy i alergeny muszą być podane rzetelnie i zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1169/2011 w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności.

4.5 Operator zastrzega sobie prawo do usunięcia lub ukrycia pozycji, które naruszają prawo, wprowadzają w błąd lub są niezgodne z polityką Platformy, po uprzednim powiadomieniu Partnera.

4.6 Zdjęcia publikowane przez Partnera muszą być oryginalne lub Partner musi posiadać do nich prawa autorskie lub odpowiednią licencję.

§ 5. PRZYJMOWANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

5.1 Zamówienia są przesyłane do Partnera za pośrednictwem Panelu Partnera lub zintegrowanego systemu POS w czasie rzeczywistym.

5.2 Partner zobowiązany jest do potwierdzenia każdego Zamówienia w ciągu **5 minut** od jego otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie skutkuje automatycznym anulowaniem Zamówienia i poinformowaniem Użytkownika.

5.3 Po potwierdzeniu Zamówienia Partner przygotowuje je zgodnie z opisem i w ustalonym czasie realizacji (szacowany czas podawany jest Użytkownikowi w Aplikacji).

5.4 Dostawa produktów należy wyłącznie do Partnera. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za opóźnienia, błędy lub inne uchybienia w procesie dostawy.

5.5 Partner zobowiązuje się do zachowania wysokich standardów higienicznych i sanitarnych zgodnych z przepisami prawa żywnościowego, w szczególności Rozporządzenia (WE) nr 852/2004.

5.6 W przypadku gdy Zamówienie zawiera pozycję niedostępną, Partner zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z Użytkownikiem poprzez Platformę lub podany numer telefonu.

§ 6. PŁATNOŚCI UŻYTKOWNIKÓW

6.1 Użytkownicy mogą dokonywać płatności za Zamówienia za pośrednictwem Platformy (płatność online) lub gotówką/kartą przy odbiorze, jeżeli Partner udostępni taką opcję.

6.2 Płatności online realizowane są za pośrednictwem zewnętrznych dostawców usług płatniczych (PSP) posiadających stosowne zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego lub odpowiedniego organu UE.

6.3 Operator pobiera i przekazuje Partnerowi kwoty z tytułu Zamówień opłaconych online zgodnie z harmonogramem rozliczeń określonym w § 9.

6.4 Dowód zakupu (paragon lub faktura VAT) jest wystawiany przez Partnera jako sprzedawcę. Operator nie wystawia dokumentów fiskalnych w imieniu Partnera.

§ 7. ANULOWANIE ZAMÓWIEŃ I REKLAMACJE

7.1 Użytkownik może anulować Zamówienie do czasu jego potwierdzenia przez Partnera. Po potwierdzeniu anulowanie wymaga zgody Partnera.

7.2 Partner może odrzucić lub anulować Zamówienie wyłącznie z uzasadnionych przyczyn (brak składnika, awaria, siła wyższa). Nieuzasadnione anulowanie może skutkować obniżeniem widoczności oferty Partnera na Platformie.

7.3 Reklamacje Użytkowników dotyczące jakości produktów lub realizacji Zamówienia są kierowane do Partnera jako sprzedawcy. Partner zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w terminie **14 dni** od jej otrzymania, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

7.4 Operator może pośredniczyć w procesie reklamacyjnym na wniosek Użytkownika, jednak nie ponosi odpowiedzialności za rozstrzygnięcie sporu.

7.5 W przypadku stwierdzenia zasadności reklamacji dotyczącej produktu, zwrot kosztów Użytkownikowi spoczywa na Partnerze.

§ 8. OBOWIĄZKI PARTNERA

8.1 Partner zobowiązuje się do:

- przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustaw o bezpieczeństwie żywności, prawa podatkowego, przepisów sanitarnych i pracy,
- utrzymywania aktualności danych, godzin otwarcia, menu i cen w Panelu Partnera,
- niestosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- posiadania przez cały czas obowiązywania Umowy wszelkich wymaganych zezwoleń sanepidu, licencji i ubezpieczeń,
- niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich okolicznościach mogących wpłynąć na realizację Zamówień (np. tymczasowe zamknięcie lokalu),
- zachowania poufności danych dostępnych do Panelu Partnera.

8.2 Partner zobowiązuje się nie oferować Użytkownikom Platformy bezpośrednio niższych cen niż te prezentowane na Platformie przez okres trwania Umowy.

8.3 Partner nie może korzystać z Platformy w celu prowadzenia działalności niezgodnej z prawem ani przekazywać za jej pośrednictwem treści nielegalnych.

§ 9. PROWIZJA I ROZLICZENIA FINANSOWE

9.1 Za korzystanie z Platformy Operator pobiera Prowizję w wysokości **7% (siedmiu procent)** netto od Wartości każdego zrealizowanego Zamówienia. Prowizja nie obejmuje kosztów dostawy pobieranych przez Partnera.

9.2 Prowizja jest pobierana z płatności online przekazywanych Partnerowi. W przypadku zamówień z płatnością przy odbiorze Partner wystawia fakturę VAT na rzecz Operatora na kwotę Prowizji za dany okres rozliczeniowy.

9.3 Rozliczenia odbywają się w cyklu **dwutygodniowym** (co 14 dni). Operator przesyła Partnerowi zestawienie transakcji do 3. dnia roboczego po zakończeniu okresu rozliczeniowego.

9.4 Środki z płatności online, pomniejszone o Prowizję, są przekazywane na rachunek bankowy Partnera wskazany w Panelu Partnera w terminie **5 dni roboczych** od daty zestawienia.

9.5 Wszelkie kwoty są wyrażone w złotych polskich (PLN). Operator wystawia faktury VAT dokumentujące Prowizję.

9.6 W przypadku anulowania Zamówienia przed jego realizacją Prowizja nie jest pobierana. W przypadku uznanej reklamacji i zwrotu środków Użytkownikowi, Prowizja zostanie zwrócona Partnerowi proporcjonalnie.

9.7 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany stawki Prowizji za 30-dniowym wyprzedzeniem pisemnym. Kontynuowanie korzystania z Platformy po upływie tego terminu oznacza akceptację nowej stawki.

§ 10. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

10.1 Wszelkie prawa własności intelektualnej do Platformy, jej elementów graficznych, kodu źródłowego i znaku towarowego Smakigo należą do Operatora lub podmiotów, od których Operator uzyskał stosowne licencje.

10.2 Operator udziela Partnerowi niewyłącznej, niezbywalnej, ograniczonej licencji do korzystania z Panelu Partnera wyłącznie w celach realizacji obowiązków wynikających z Warunków.

10.3 Partner udziela Operatorowi bezpłatnej licencji na wykorzystanie nazwy, logo, zdjęć i opisu Partnera w celu prezentacji oferty na Platformie. Licencja wygasa z chwilą zakończenia współpracy.

10.4 Partner gwarantuje, że treści przez niego przesyłane (zdjęcia, opisy, logo) nie naruszają praw własności intelektualnej osób trzecich.

§ 11. PROGRAM LOJALNOŚCIOWY SMAKIGO BITES

11.1 Operator prowadzi Program Lojalnościowy Smakigo Points skierowany do Użytkowników Platformy. Udział Partnera w Programie jest warunkiem korzystania z Platformy.

11.2 Punkty w Programie Lojalnościowym mają charakter lokalny (są przypisane do konkretnej restauracji). Punkty zdobyte za zamówienia u danego Partnera mogą zostać wykorzystane przez Użytkownika **wyłącznie** u tego samego Partnera i nie przechodzą na inne lokale dostępne na Platformie.

11.3 Zasady naliczania punktów:

- Za każde 1 zł Wartości Zamówienia (bez kosztów dostawy) Użytkownik otrzymuje 10 punktów.
- *Przykład:* Zamówienie o Wartości 30 zł = 300 punktów dodanych do salda Użytkownika u danego Partnera.

11.4 Punkty są przyznawane automatycznie po potwierdzeniu płatności za Zamówienie.

11.5 Zasady wymiany punktów na produkty:

- Zgromadzone punkty uprawniają Użytkownika do obniżenia ceny poszczególnych produktów z menu do 0 zł (odbiór darmowego produktu).
- Koszt produktu w ramach Programu wynosi 100 punktów za każde 1 zł jego regularnej ceny w menu (np. produkt o wartości 9 zł = 900 punktów; produkt o wartości 30 zł = 3000 punktów).

- Użytkownik może zrealizować punkty na dowolną liczbę produktów, o ile pozwala na to jego saldo punktowe u danego Partnera.
- Punkty niewykorzystane w ramach jednego zamówienia nie przepadają. *Przykład:* Użytkownik posiada 3000 punktów u Partnera. Decyduje się na odbiór 3 porcji frytek w cenie 9 zł każda. Użytkownik zużywa 2700 punktów (3 x 900 pkt), a pozostałe 300 punktów zostaje na jego koncie do wykorzystania w przyszłości.

11.6 Ważność punktów: Zgromadzone punkty są ważne przez **12 miesięcy** od daty ich przyznania. Po upływie tego okresu niewykorzystane punkty wygasają i nie mogą zostać zrealizowane.

11.7 Wydanie darmowego produktu w ramach Programu Lojalnościowego stanowi rabat udzielony bezpośrednio przez Partnera. Od wartości darmowych produktów odebranych za punkty Operator nie pobiera Prowizji.

11.8 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad Programu Lojalnościowego z 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany nie wpływają na punkty już zgromadzone przez Użytkowników.

11.9 Punkty nie posiadają wartości pieniężnej i nie podlegają wypłacie w gotówce ani wymianie poza Platformą.

§ 12. CZAS TRWANIA I WYPOWIEDZENIE UMOWY

12.1 Umowa jest zawierana na czas nieokreślony od dnia rejestracji Konta Partnera.

12.2 Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem **30-dniowego** okresu wypowiedzenia, składanego w formie pisemnej lub elektronicznej (e-mail).

12.3 Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

- rażącego naruszenia niniejszych Warunków przez Partnera,
- stwierdzenia działalności niezgodnej z prawem,
- nieodpłacenia należnej Prowizji przez okres dłuższy niż 30 dni od terminu wymagalności,
- powzięcia uzasadnionego podejrzenia działania na szkodę Użytkowników lub Operatora.

12.4 Po wygaśnięciu Umowy Operator zaprzestaje wyświetlania oferty Partnera na Platformie i rozlicza wszelkie należności w terminie 14 dni.

§ 13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

13.1 Operator odpowiada za techniczne funkcjonowanie Platformy i dołoży należytej staranności, by była ona dostępna 24/7, dopuszczając przerwy techniczne z wyprzedzeniem zapowiedziane.

13.2 Operator nie odpowiada za:

- jakość, bezpieczeństwo ani terminowość produktów dostarczanych przez Partnerów,
- prawidłowość informacji o alergenach podanych przez Partnera,
- opóźnienia dostaw wynikające z działania Partnera lub siły wyższej,
- przerwy w działaniu Platformy spowodowane awarią systemów zewnętrznych,
- straty Partnera wynikające z braku Zamówień lub sezonowości popytu.

13.3 Odpowiedzialność Operatora wobec Partnera z tytułu jednego zdarzenia nie przekroczy kwoty Prowizji pobranej od Partnera w ciągu ostatnich 3 miesięcy poprzedzających zdarzenie.

13.4 Partner ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone Użytkownikom lub Operatorowi w związku z realizacją Zamówień, w tym za naruszenia przepisów prawa żywnościowego.

§ 14. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

14.1 Operator jest administratorem danych osobowych Partnerów (osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą) przetwarzanych w celu realizacji Umowy, zgodnie z Polityką Prywatności dostępną pod adresem smakigo.pl/polityka-prywatnosci.

14.2 W zakresie danych osobowych Użytkowników udostępnianych Partnerowi w związku z realizacją Zamówień (imię, numer telefonu, adres dostawy) Partner działa jako niezależny administrator lub procesor zależnie od celu przetwarzania.

14.3 Partner zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe Użytkowników wyłącznie w celu realizacji konkretnego Zamówienia i zgodnie z RODO.

14.4 Partner zobowiązuje się wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych.

14.5 Strony zobowiązują się do zawarcia odrębnej Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych jeżeli Operator udostępni Partnerowi dane osobowe Użytkowników w trybie powierzenia.

§ 15. ZMIANY WARUNKÓW

15.1 Operator może zmienić niniejsze Warunki z ważnych przyczyn, w szczególności: zmian przepisów prawa, zmian funkcjonalności Platformy lub decyzji biznesowych.

15.2 O zamierzonej zmianie Operator powiadomi Partnera drogą elektroniczną (e-mail lub powiadomienie w Panelu Partnera) co najmniej **30 dni** przed wejściem zmiany w życie.

15.3 Brak sprzeciwu w formie pisemnej przed upływem terminu powiadomienia oznacza akceptację nowych Warunków. Sprzeciw jest równoznaczny z wypowiedzeniem Umowy.

§ 16. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

16.1 Wszelkie spory wynikające z Umowy strony będą starały się rozwiązać polubownie w terminie 30 dni od zgłoszenia roszczenia.

16.2 W przypadku braku porozumienia spory będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.

16.3 Do Umowy stosuje się prawo polskie.

16.4 Przedsiębiorcy będący konsumentami w rozumieniu art. 385(5) k.c. mogą skorzystać z platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§ 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

17.1 Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych Warunków zostanie uznane za nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują pełną moc.

17.2 Wszelka korespondencja dotycząca Umowy powinna być kierowana na adresy wskazane w rejestracji lub aktualne adresy podane przez Strony.

17.3 Operator może przenosić prawa i obowiązki wynikające z Umowy na podmiot powiązany lub nabywcę przedsiębiorstwa, po uprzednim powiadomieniu Partnera.

17.4 Niniejsze Warunki wchodzi w życie dnia **1 maja 2026 r.** i zastępują wszelkie wcześniejsze uzgodnienia.