

Regulamin Rozpatrywania Reklamacji w Sieci Restauracji Woo Thai Street Food

(Wersja z dnia 01.12.2025 r.)

§ 1. Postanowienia Ogólne

1. **Przedmiot Regulaminu:** Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady, warunki i tryb postępowania reklamacyjnego dotyczącego Produktów sprzedawanych we wszystkich restauracjach działających pod marką Woo Thai Street Food, prowadzonych przez WOO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą we Wrocławiu.
2. **Definicje:** Użyte w niniejszym dokumencie postanowienia, zapisywane wielką literą, oznaczają:
 1. **Restauracja** – każdy lokal gastronomiczny działający pod marką Woo Thai Street Food, którego właścicielem jest WOO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.
 2. **Adres Restauracji** – ul. Grunwaldzka 67, 50-357 Wrocław.
 3. **Klient** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument w rozumieniu art. 22 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny) lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego.
 4. **Produkt** – każde danie, napój lub inny artykuł spożywczy oferowany do sprzedaży przez Restaurację.
 5. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
 6. **Wada** – wada fizyczna Produktu w rozumieniu art. 556 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny lub wada polegająca na niezgodności Produktu z umową sprzedaży w rozumieniu art. 43b i nast. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
 7. **Wada Istotna** – wada, która uniemożliwia lub w znacznym stopniu utrudnia korzystanie z Produktu zgodnie z jego przeznaczeniem i charakterem. Przykładowo, za wadę istotną uznaje się: obecność ciała obcego, użycie składnika powodującego reakcję alergiczną (wbrew zapewnieniom personelu lub informacjom w menu), stan świadczący o zepsuciu produktu, całkowitą niezgodność wydanego produktu z zamówieniem.

8. **Trwały Nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Restauracji przechowywanie informacji skierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. papier, wiadomość e-mail, plik PDF.
9. **System IT** – system informatyczny wykorzystywany przez Restaurację do rejestracji i obsługi zgłoszeń reklamacyjnych.
3. **Podstawa Prawna:** Regulamin został opracowany w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności:
 1. Ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2025 r. poz. 1071), zwłaszcza przepisy dotyczące rękojmi za wady (art. 556 i nast.).
 2. Ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796).

§ 2. Podstawa i Zakres Odpowiedzialności Restauracji

1. **Odpowiedzialność z Tytułu Rękojmi:** Restauracja ponosi odpowiedzialność względem Klienta z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktu oraz niezgodność Produktu z umową sprzedaży, które istniały w chwili jego wydania Klientowi. Ze względu na specyfikę Produktów (artykuły spożywcze o krótkim terminie przydatności do spożycia), Klient zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu wady, a w razie opóźnienia w zgłoszeniu Wady, może ono zostać uznane za bezzasadne, ponieważ może uniemożliwić obiektywną weryfikację istnienia i charakteru Wady.
2. **Katalog Wad Obiektywnych:** Reklamacji podlegają wyłącznie wady o charakterze obiektywnym. Przykładowy, niewyczerpujący katalog Wad obejmuje przypadki, w których:
 1. Produkt jest nieświeży lub zepsuty.
 2. W Produkcie znajduje się ciało obce.
 3. Produkt jest zimny (w przypadku dań serwowanych na gorąco), niedogotowany, surowy lub przypalony w stopniu uniemożliwiającym konsumpcję.
 4. Skład Produktu jest niezgodny z opisem w menu, w szczególności zawiera składniki (w tym alergeny), o których braku Klient został poinformowany lub których wykluczenie uzgodnił z personelem.
 5. Wydano Produkt inny niż zamówiony przez Klienta.
 6. Wielkość porcji jest rażąco niezgodna z gramaturą podaną w menu (jeśli jest podana).
3. **Wyłączenie Odpowiedzialności za Subiektywne Odczucia Smakowe:** Reklamacji nie podlegają indywidualne i subiektywne odczucia smakowe Klienta, które polegają na stwierdzeniu przez Klienta, że danie Klientowi nie smakuje, jest za ostre/zbyt łagodne, zbyt słone/za mało słone, o ile Produkt jest zgodny z opisem w karcie dań. Umowa sprzedaży dotyczy dostarczenia produktu o określonych, obiektywnych cechach, a nie gwarancji

zaspokojenia indywidualnych preferencji kulinarnych Klienta.

4. **Wyłączenie Odpowiedzialności za Zmiany lub Pogorszenie Jakości Powstałe z Okoliczności Obciążających Klienta:** Restauracja nie ponosi odpowiedzialności za zmiany i pogorszenie jakości Produktu, które powstały po jego wydaniu, z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności w wyniku niewłaściwego transportu, przechowywania lub niespożycia niezwłocznie po wydaniu.

§ 3. Tryb Składania Reklamacji w Zależności od Kanału Sprzedaży

A. Reklamacje Produktów Spożywanych na Miejscu w Restauracji

1. **Termin Zgłoszenia:** Klient jest zobowiązany zgłosić Wadę personelowi Restauracji (kelnerowi lub menedżerowi) niezwłocznie po jej stwierdzeniu, przed rozpoczęciem konsumpcji lub po spożyciu niewielkiej jego części, umożliwiającej ocenę Wady.
2. **Konsekwencje Opóźnionego Zgłoszenia:** Zgłoszenie reklamacji po skonsumowaniu całości lub znacznej części Produktu może zostać uznane za bezzasadne, ponieważ może uniemożliwić obiektywną weryfikację istnienia i charakteru Wady.
3. **Forma Zgłoszenia:** Reklamację należy zgłosić ustnie bezpośrednio członkowi personelu Restauracji.
4. **Obowiązek Dowodowy:** Klient jest zobowiązany do okazania reklamowanego Produktu w celu umożliwienia personelowi weryfikacji zgłaszanej Wady.

Tryb Eskalacji: W przypadku, gdy charakter Wady lub żądanie Klienta wykracza poza uprawnienia personelu Restauracji do natychmiastowego rozwiązania problemu (o czym Klient zostanie wówczas poinformowany) lub w przypadku braku satysfakcjonującego rozwiązania, sugerowane jest złożenie przez Klienta reklamacji na dedykowany adres e-mail: kontakt@help.woothai.pl W razie gdy Klient nie ma możliwości zgłoszenia reklamacji poprzez wiadomość e-mail lub nie wyraża woli złożenia reklamacji w taki sposób, personel Restauracji wprowadzi zgłoszenie reklamacji do Systemu IT wraz z danymi Klienta, umożliwiającymi późniejszy kontakt z Klientem w celu poinformowania go o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja taka będzie rozpatrywana na zasadach ogólnych określonych w § 4. Odmowa wskazania danych kontaktowych Klienta uniemożliwi poinformowanie Klienta o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji.

B. Reklamacje Produktów Zamówionych na Wynos (Odbiór Osobisty)

1. **Termin Zgłoszenia:** Ze względu na specyfikę Produktu, Klient *powinien* zgłosić reklamację w możliwie najkrótszym czasie od momentu odbioru zamówienia, w miarę możliwości nie później niż w ciągu 60 minut od odbioru. Zgłoszenie reklamacji z opóźnieniem może skutkować brakiem możliwości należytej oceny niektórych Wad i może wywierać negatywny wpływ na ocenę zasadności zgłoszenia.
2. **Forma Zgłoszenia:** W celu rozpatrzenia reklamacji, sugerowane jest złożenie przez Klienta reklamacji na dedykowany adres e-mail: kontakt@help.woothai.pl lub poprzez osobisty kontakt z Restauracją. Zgłoszenie powinno zawierać dokładny opis wady, dane identyfikujące zamówienie (np. numer paragonu, data i godzina) oraz dane kontaktowe Klienta. W razie gdy Klient nie ma możliwości zgłoszenia reklamacji poprzez wiadomość e-mail lub nie wyraża woli złożenia reklamacji w taki sposób, personel Restauracji wprowadzi zgłoszenie reklamacji do Systemu IT wraz z danymi Klienta, umożliwiającymi późniejszy kontakt z Klientem w celu poinformowania go o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Odmowa wskazania danych kontaktowych Klienta uniemożliwi poinformowanie Klienta o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji.
3. **Obowiązek Dowodowy:** Do zgłoszenia, w miarę możliwości, należy dołączyć wyraźną i czytelną dokumentację fotograficzną przedstawiającą Wadę oraz dowód zakupu (np. skan/zdjęcie paragonu lub potwierdzenie płatności). Restauracja zastrzega sobie prawo do zażądania wydania wadliwego Produktu w celu przeprowadzenia pełnej jego weryfikacji.

C. Reklamacje Produktów Zamówionych z Dostawą (za pośrednictwem zewnętrznych operatorów)

1. **Rozgraniczenie Odpowiedzialności:** Restauracja ponosi pełną odpowiedzialność za jakość, kompletność i prawidłowe przygotowanie Produktu do momentu przekazania kompletnego i bezpiecznie zapakowanego (np. zapieczętowanego) zamówienia kurierowi firmy zewnętrznej (np. Glovo, Uber Eats, Wolt), jeśli Klient dokonał wyboru kuriera (dostawcy), na którego Restauracja nie miała wpływu.
2. W przypadkach opisanych wyżej, od momentu odbioru zamówienia przez kuriera, odpowiedzialność za:
 - czas dostawy,
 - stan termiczny Produktu po dostarczeniu (np. wystygnięcie),
 - uszkodzenia mechaniczne opakowania i zawartości powstałe w transporcie, przechodzi na operatora platformy dostawczej lub firmę kurierską, z którą Klient

zawarł umowę o usługę dostawy.

3. Procedura Zgłaszania Reklamacji:

1. **Wady Produktu (odpowiedzialność Restauracji):** W przypadku stwierdzenia wad jakościowych Produktu (np. nieświeżość, obecność ciała obcego, niezgodność składników z zamówieniem), które istniały w momencie wydania kurierowi przygotowanego Produktu, Klient zgłasza reklamację bezpośrednio do Restauracji, zgodnie z procedurą opisaną w § 3 pkt B, a sugerowaną formą zgłoszenia jest wysłanie wiadomości na dedykowany adres e-mail kontakt@help.woothai.pl
2. **Wady Dostawy (odpowiedzialność Operatora/Kuriera):** W przypadku problemów związanych z procesem dostawy (np. znaczne opóźnienie, dostarczenie zimnego posiłku, uszkodzone opakowanie), sugerowane jest złożenie przez Klienta reklamacji w pierwszej kolejności u operatora platformy dostawczej, za pośrednictwem której złożył zamówienie – na adresy do reklamacji wskazywane przez operatora takiej platformy.

D. Reklamacje Produktów Zamówionych przez Sklep Własny (woothai.pl/zamow)

1. **Zakres Zastosowania:** Postanowienia niniejszego punktu D dotyczą wyłącznie zamówień złożonych za pośrednictwem własnego sklepu internetowego Restauracji, dostępnego pod adresem woothai.pl/zamow.
2. **Zintegrowana Odpowiedzialność:** W przypadku zamówień, o których mowa w ust. 1, Restauracja ponosi odpowiedzialność prawną zarówno za wady fizyczne Produktu, jak i za nieprawidłowości związane z realizacją usługi dostawy (w tym m.in. za czas dostawy, stan termiczny Produktu w chwili doręczenia oraz uszkodzenia powstałe w transporcie).
3. **Forma Zgłoszenia:** W celu zapewnienia sprawnej obsługi reklamacji (zarówno dotyczących Produktu, jak i jego dostawy), sugerowane jest złożenie przez Klienta reklamacji na dedykowany adres e-mail: kontakt@help.woothai.pl lub poprzez osobisty kontakt z Restauracją. Zgłoszenie powinno zawierać dokładny opis wady, dane identyfikujące zamówienie (np. numer paragonu, data i godzina) oraz dane kontaktowe Klienta. W razie gdy Klient nie ma możliwości zgłoszenia reklamacji poprzez wiadomość e-mail lub nie wyraża woli złożenia reklamacji w taki sposób, personel Restauracji wprowadzi zgłoszenie reklamacji do Systemu IT wraz z danymi Klienta, umożliwiającymi późniejszy kontakt z Klientem w celu poinformowania go o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Odmowa wskazania danych kontaktowych Klienta uniemożliwi poinformowanie Klienta o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji.
4. **Obowiązek Dowodowy:** Do zgłoszenia, w miarę możliwości, należy dołączyć wyraźną i czytelną dokumentację fotograficzną przedstawiającą Wadę oraz dowód zakupu (np.

skan/zdjęcie paragonu, lub potwierdzenie płatności).

§ 4. Procedura Rozpatrzenia Reklamacji

1. **Rejestracja Zgłoszenia w Systemie IT:** Każde zgłoszenie reklamacyjne jest niezwłocznie rejestrowane w Systemie IT. Klient otrzymuje na Trwałym Nośniku (co do zasady w formie zwrotnej wiadomości e-mail) potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z nadanym unikalnym numerem, który umożliwia identyfikację sprawy. Zasad tych można nie stosować w odniesieniu do zgłoszeń reklamacyjnych Produktów zamawianych do spożycia na miejscu w Restauracji, jeśli zgłoszenia dokonano w trakcie konsumpcji, a zgłoszenie zostało uznane za zasadne i uwzględnione bezpośrednio po zgłoszeniu, z jednoczesnym wykonaniem roszczeń reklamacyjnych.
2. **Analiza i Weryfikacja:** Menedżer Restauracji lub osoba przez niego upoważniona dokonuje analizy zgłoszenia, weryfikując przedstawione przez Klienta informacje i ewentualne dowody (zdjęcia, opis, zwrócony Produkt).
3. **Termin na Udzielenie Odpowiedzi:** Restauracja zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji złożonej przez Klienta i udzielenia mu odpowiedzi w terminie do **14 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania.
4. **Skutki Braku Odpowiedzi w Terminie:** W przypadku braku odpowiedzi ze strony Restauracji w terminie określonym w ust. 3, zgodnie z art. 7a ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta, uważa się, że Restauracja uznała reklamację za zasadną.
5. **Forma Odpowiedzi na Reklamację:** Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Klientowi wyłącznie na Trwałym Nośniku.
Za skuteczne dostarczenie odpowiedzi na Trwałym Nośniku uznaje się w szczególności wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Klienta, która w **treści wiadomości** lub w **załączniku (np. w formacie PDF)** zawiera pełne, ostateczne stanowisko Restauracji.

§ 5. Uprawnienia Klienta i Sposoby Realizacji Roszczeń

1. **Hierarchia Roszczeń:** W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Restauracja realizuje roszczenia Klienta zgodnie z następującą hierarchią:
 1. **Wymiana Produktu na nowy, wolny od wad:** Jest to podstawowy i preferowany sposób zadośćuczynienia zgłoszeniu reklamacyjnemu. Restauracja zobowiązuje się dokonać wymiany niezwłocznie, bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
 2. **Udzielenie zniżki (Vouchera) na kolejne zamówienie:** W przypadku, gdy wymiana

Produktu jest niemożliwa lub Klient nie jest nią zainteresowany, Restauracja może, **za wyraźną zgodą Klienta**, zaproponować rekompensatę w formie Vouchera (bonu towarowego) do wykorzystania przy kolejnym zamówieniu. Wartość Vouchera jest ustalana przez Menedżera Restauracji, a jej sugerowana wysokość jest równa co najmniej wartości reklamowanego Produktu.

3. **Obniżenie ceny:** Jeżeli wymiana Produktu jest niemożliwa (np. z powodu braku składników) wiązałaby się z nadmiernymi kosztami lub nie została zrealizowana w rozsądnym czasie, i jednocześnie Klient nie wyraził zgody na udzielenie zniżki (Vouchera) na kolejne zamówienie Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady.
4. **Odstąpienie od umowy (zwrot pieniędzy):** Klient może odstąpić od umowy i żądać zwrotu pełnej zapłaconej kwoty za wadliwy Produkt wtedy, gdy zachodzi Wada Istotna.

§ 6. Ochrona Danych Osobowych (RODO)

1. Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej „RODO”), informuje się, że:
2. **Administrator Danych Osobowych:** Administratorem danych osobowych Klienta jest WOO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą we Wrocławiu (50-365) przy ul. Grunwaldzkiej 67.
3. **Cel i Podstawa Prawna Przetwarzania:** Dane osobowe Klienta (w zakresie: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania) będą przetwarzane wyłącznie w celu przyjęcia, rozpatrzenia i obsługi procesu reklamacyjnego. Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, wynikającego z przepisów o rękojmi za wady lub odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową, a także art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w zakresie ochrony słusznego interesu Administratora, polegającego na dokumentowaniu przebiegu procesu obsługi zgłoszenia reklamacyjnego.
4. **Okres Przechowywania Danych:** Dane osobowe będą przechowywane przez czas niezbędny do zakończenia postępowania reklamacyjnego, a po jego zakończeniu – przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń cywilnoprawnych.
5. **Prawa Osoby, Której Dane Dotyczą:** Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo

do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

6. **Wymóg Podania Danych:** Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne do skutecznego przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji.
7. **Profilowanie, Automatyzacja, Przekazywanie:** Dane osobowe Klienta nie będą podlegały automatycznemu przetwarzaniu, profilowaniu ani nie będą przekazywane do podmiotów zlokalizowanych poza obszarem Unii Europejskiej. Państwa dane, mogą być przekazywane podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi księgowo-rachunkowe, prawne a także usługi związane z komunikacją elektroniczną w procesie przyjmowania i obsługi zgłoszeń reklamacyjnych. Ponadto Państwa dane mogą być przekazywane właściwym organom systemu ochrony prawnej (sądom) lub organom administracji publicznej – zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

§ 7. Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów (ADR)

1. **Informacja o Możliwości Skorzystania z ADR:** Klient będący konsumentem, w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej i nieuwzględnienia jego roszczeń przez Restaurację, ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (tzw. ADR – Alternative Dispute Resolution).
2. **Właściwy Podmiot:** Podmiotem uprawnionym w rozumieniu Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym do prowadzenia postępowania w sprawach dotyczących sprzedaży produktów i usług świadczonych przez Restaurację, jest Inspekcja Handlowa. Szczegółowe informacje na temat procedury dostępne są na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).
3. **Platforma ODR:** Informuje się o istnieniu platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu Unii Europejskiej (platforma ODR), dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. **Deklaracja Spółki:** WOO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ informuje, że udział w takim sporze jest co do zasady dobrowolny dla obu stron, przy czym WOO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ informuje, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu prowadzonym przed takim organem, powołanym do pozasądowego rozstrzygania sporów, z zastrzeżeniem przypadków, w których przepisy prawa nałożą na nią obowiązek udziału w takim postępowaniu.

§ 8. Postanowienia Końcowe

1. **Wejście w Życie i Dostępność:** Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2025. Jego treść jest udostępniona do wglądu poprzez wyłożenie w ogólnodostępnym miejscu w każdej Restauracji sieci Woo Thai Street Food oraz na oficjalnej stronie internetowej pod adresem woothai.pl/reklamacja.
2. **Zmiany w Regulaminie:** Restauracja zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu, znajduje on zastosowanie do umów zawieranych z Klientami po dacie zmiany.
3. **Dane Identyfikacyjne:**
 - **Nazwa:** WOO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
 - **Adres siedziby:** ul. Grunwaldzka 67, 50-365 Wrocław
 - **NIP:** 8992802065
 - **REGON:** 365822682
 - **Kapitał zakładowy:** 5.000 zł w całości pokryty
 - **Sąd Rejestrowy:** Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy KRS
 - **KRS:** 0000645823
 - **Adres e-mail do kontaktu w sprawach reklamacji:** kontakt@help.woothai.pl