

REGULAMIN APLIKACJI MOBILNEJ PLONIO

wersja obowiązująca od 1 września 2026 r.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej Plonio oraz usług elektronicznych świadczonych za jej pośrednictwem przez TASTEGO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kuśniach, pod adresem Kuśnie 32A, 98-200 Sieradz, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001131979, NIP 8272341104, REGON 529908939, o kapitale zakładowym 5 000,00 zł, dalej „Usługodawca” lub „TASTEGO”.
2. Plonio jest internetową platformą handlową umożliwiającą Użytkownikom wyszukiwanie ofert produktów rolnych i spożywczych prezentowanych przez niezależnych Sprzedawców, składanie Zamówień bezpośrednio u wybranych Sprzedawców oraz organizację odbioru w dostępnych Punktach odbioru.
3. TASTEGO nie jest sprzedawcą Produktów oferowanych w Plonio. Umowę sprzedaży Produktu Użytkownik zawiera bezpośrednio ze Sprzedawcą wskazanym przy danej ofercie. Sprzedawca samodzielnie ustala ofertę i cenę, jest odbiorcą należności za Produkt, odpowiada za wykonanie umowy sprzedaży i wystawia wymagany dokument sprzedaży. TASTEGO nie nabywa od Sprzedawcy Produktu w celu jego dalszej odsprzedaży i nie wystawia Użytkownikowi paragonu ani faktury za Produkt.
4. Kontakt z Usługodawcą: e-mail kontakt@plonio.pl, telefon +48 690 184 916, korespondencyjnie: Kuśnie 32A, 98-200 Sieradz.
5. Pojedynczym punktem kontaktowym w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA), służącym kontaktowi z odbiorcami usługi oraz właściwymi organami, jest adres kontakt@plonio.pl. Komunikacja może odbywać się w języku polskim lub angielskim.
6. Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi nieodpłatnie przed zawarciem umowy o korzystanie z Aplikacji, w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

II. DEFINICJE

Aplikacja / Plonio – oprogramowanie mobilne pod nazwą Plonio, udostępniane przez Usługodawcę, wraz z funkcjonalnościami platformy handlowej.

Użytkownik – osoba korzystająca z Aplikacji, w tym Konsument lub przedsiębiorca.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; w zakresie przewidzianym ustawą o prawach konsumenta odpowiednie postanowienia stosuje się także do osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego.

Sprzedawca – niezależny podmiot oferujący Produkty za pośrednictwem Plonio, działający w zakresie danej sprzedaży jako przedsiębiorca lub inny podmiot zawodowo dokonujący sprzedaży zgodnie z prawem; Sprzedawca jest stroną Umowy sprzedaży z Użytkownikiem.

Produkt – towar oferowany przez Sprzedawcę, w szczególności produkt rolny, spożywczy lub inny towar dopuszczony do sprzedaży w Plonio.

Oferta – informacje o Produkcie, jego cenie, dostępności, właściwościach, Sprzedawcy i warunkach odbioru prezentowane w Aplikacji.

Zamówienie – oświadczenie Użytkownika prowadzące do zawarcia ze Sprzedawcą Umowy sprzedaży dotyczącej Produktów z koszyka danego Sprzedawcy.

Umowa sprzedaży – umowa zawarta bezpośrednio pomiędzy Użytkownikiem a Sprzedawcą, której przedmiotem jest Produkt.

Konto – wydzielona część Aplikacji przypisana Użytkownikowi.

Punkt odbioru – miejsce wskazane w Aplikacji, w którym możliwy jest odbiór Zamówienia, w tym punkt obsługowy, skrytka lub chłodzony automat.

Usługi Plonio – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę, w szczególności dostęp do Aplikacji, Konta, wyszukiwarki, funkcji składania Zamówień i obsługi technicznej Punktów odbioru w zakresie, w jakim są one obsługiwane przez Usługodawcę.

DSA – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych.

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, z późniejszymi zmianami.

III. ZASADY KORZYSTANIA Z APLIKACJI I KONTO

1. Korzystanie z podstawowych funkcji Aplikacji może wymagać urządzenia z aktualnym systemem Android lub iOS, dostępu do Internetu oraz aktywnego adresu e-mail lub numeru telefonu, jeżeli są wykorzystywane do uwierzytelnienia.
2. Użytkownik powinien korzystać z Aplikacji zgodnie z prawem, Regulaminem i jej przeznaczeniem oraz powstrzymać się od dostarczania treści bezprawnych, prób naruszania bezpieczeństwa i działań zakłócających funkcjonowanie usługi.
3. Założenie Konta następuje przez formularz dostępny w Aplikacji i akceptację Regulaminu. Umowa o prowadzenie Konta i dostęp do Usług Plonio jest zawierana na czas nieoznaczony, chyba że przy danej usłudze wskazano inaczej.
4. Użytkownik odpowiada za prawdziwość danych podanych na Koncie i ochronę danych uwierzytelniających. Powinien niezwłocznie zaktualizować dane, gdy się zmieniają.
5. Użytkownik może zakończyć korzystanie z Konta zgodnie z funkcją dostępną w Aplikacji albo żądając jego usunięcia pod adresem kontakt@plonio.pl. Usunięcie Konta nie narusza skutków wcześniej zawartych Umów sprzedaży ani obowiązków przechowywania danych wynikających z prawa.

IV. SPRZEDAWCY, OFERTY I INFORMACJE PLATFORMY

1. Przed złożeniem Zamówienia Aplikacja identyfikuje Sprzedawcę danego Produktu oraz prezentuje dane i informacje wymagane przez przepisy dla internetowej platformy handlowej, w tym informację, że Sprzedawca działa zawodowo jako przedsiębiorca lub profesjonalny sprzedawca. Informacja opiera się na oświadczeniach i danych przekazanych w procesie weryfikacji Sprzedawcy.
2. TASTEGO udostępnia Sprzedawcom narzędzia techniczne do prezentowania Ofert, ale nie ustala w ich imieniu ceny, właściwości Produktu ani treści wymaganych informacji o Produkcie. Za zgodność Oferty i Produktu z prawem odpowiada Sprzedawca.
3. Główne parametry porządkowania ofert w Plonio wynikają przede wszystkim z wyborów Użytkownika: wybranego Punktu odbioru i terminu, wyszukiwanego hasła, kategorii, filtrów i wybranego sposobu sortowania. W ramach wyników Aplikacja może uwzględniać dostępność Produktu dla wskazanego miejsca i terminu, zgodność z zapytaniem i filtrami oraz – jeżeli Użytkownik udostępni lokalizację – odległość od Punktu odbioru lub Sprzedawcy. W przypadku wyników równorzędnych może być stosowany neutralny porządek techniczny. TASTEGO nie sprzedaje własnych Produktów i nie uprzywilejowuje ich w rankingu. Jeżeli w przyszłości zostanie wprowadzone płatne pozycjonowanie, będzie ono wyraźnie oznaczone, a opis parametrów rankingu zostanie odpowiednio zaktualizowany.
4. Jeżeli Aplikacja stosowałaby indywidualne dostosowanie ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, Użytkownik zostanie o tym poinformowany przed złożeniem Zamówienia. Obecny model Plonio zakłada, że ceny Produktów ustala Sprzedawca.

V. ZAMÓWIENIA, UMOWA SPRZEDAŻY, PŁATNOŚĆ I DOKUMENT SPRZEDAŻY

1. Produkty różnych Sprzedawców są prezentowane w odrębnych koszykach. Zatwierdzenie koszyka danego Sprzedawcy prowadzi do odrębnego Zamówienia i odrębnej Umowy sprzedaży z tym Sprzedawcą.

2. Bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia Użytkownik otrzymuje podsumowanie istotnych informacji wymaganych prawem, w szczególności danych Sprzedawcy, Produktów i ich głównych cech, łącznej ceny wraz z podatkami i innymi należnościami, warunków i terminu odbioru oraz informacji o prawie odstąpienia lub jego ustawowym wyłączeniu.
3. Jeżeli Zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty, przycisk lub analogiczna funkcja finalizująca Zamówienie jest oznaczona w sposób jednoznacznie wskazujący obowiązek zapłaty, np. „Kupuję i płacę”, „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” albo równoważnie.
4. Cena Produktów jest należna Sprzedawcy. TASTEGO nie jest odbiorcą ceny sprzedaży Produktów, nie staje się właścicielem środków należnych Sprzedawcy i nie wystawia dokumentu sprzedaży za Produkty.
5. Płatność może być technicznie obsługiwana przez zewnętrznego dostawcę usług płatniczych wskazanego w Aplikacji. W takim przypadku dostawca płatności realizuje transakcję zgodnie ze swoim regulaminem i właściwymi przepisami, a płatność dotyczy należności Sprzedawcy.
6. Sprzedawca wystawia Użytkownikowi paragon, fakturę lub inny dokument sprzedaży, jeżeli jest to wymagane prawem albo Użytkownik jest do tego uprawniony. TASTEGO może technicznie udostępnić dokument w Aplikacji, jeżeli Sprzedawca korzysta z takiej funkcji, lecz nie staje się przez to wystawcą dokumentu.
7. Zwrot ceny Produktu, obniżenie ceny oraz inne rozliczenia wynikające z Umowy sprzedaży obciążają Sprzedawcę. Plonio może zapewniać techniczny kanał obsługi zwrotu poprzez dostawcę płatności, lecz decyzja i obowiązek rozliczenia wynikające z Umowy sprzedaży należą do Sprzedawcy.

VI. ODBIÓR PRODUKTÓW I PUNKTY ODBIORU

1. Użytkownik wybiera dostępny Punkt odbioru i termin lub przedział odbioru wskazany w Aplikacji. Szczegółowe godziny odbioru, ewentualny dodatkowy czas dostępności Produktu oraz instrukcja otwarcia skrytki są prezentowane przed lub po złożeniu Zamówienia odpowiednio do funkcji Aplikacji.
2. Sprzedawca odpowiada za prawidłowe przygotowanie Zamówienia, zgodność Produktu z Umową sprzedaży, opakowanie, wymagane warunki temperatury i bezpieczeństwa żywności oraz terminowe dostarczenie Produktu do uzgodnionego Punktu odbioru, chyba że z informacji przy Zamówieniu wynika inaczej.
3. Jeżeli Punkt odbioru, skrytka lub chłodzony automat jest technicznie obsługiwany przez TASTEGO, TASTEGO odpowiada za prawidłowe działanie tej infrastruktury w zakresie własnej usługi. Nie powoduje to przejścia roli Sprzedawcy ani odpowiedzialności za zgodność Produktu z Umową sprzedaży. Bezwzględnie obowiązujące przepisy dotyczące przejścia ryzyka i odpowiedzialności konsumenckiej mają pierwszeństwo przed Regulaminem.
4. W przypadku problemu technicznego z Punktem odbioru Użytkownik powinien skontaktować się z Plonio. Jeżeli problem wpływa również na wykonanie Umowy sprzedaży, Użytkownik zachowuje wszystkie ustawowe roszczenia wobec Sprzedawcy.
5. Produkty łatwo psujące się mogą po upływie wskazanego terminu odbioru oraz ewentualnego dodatkowego okresu dostępności zostać usunięte z Punktu odbioru ze względów bezpieczeństwa żywności. Jeżeli brak odbioru wynika wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, a Sprzedawca prawidłowo udostępnił Produkt do odbioru, sam brak odbioru nie oznacza automatycznego prawa do zwrotu ceny. Nie narusza to bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta ani odpowiedzialności za awarię systemu lub niewykonanie umowy przez Sprzedawcę.

VII. INFORMACJE O ŻYWNOSCI I BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW

1. W odniesieniu do żywności Sprzedawca jest odpowiedzialny za przekazanie wymaganych prawem informacji o Produkcie, w tym – zależnie od rodzaju produktu – nazwy, wykazu składników, alergenów, ilości określonych składników, ilości netto, warunków przechowywania lub użycia, danych podmiotu odpowiedzialnego, kraju lub miejsca pochodzenia, instrukcji użycia, informacji żywieniowej i innych danych wymaganych rozporządzeniem (UE) nr 1169/2011 oraz przepisami szczególnymi.
2. W sprzedaży na odległość wymagane informacje o żywności są udostępniane przed ostatecznym dokonaniem zakupu, z wyjątkiem informacji, dla których przepisy przewidują możliwość podania najpóźniej przy dostawie. Dla żywności nieopakowanej co najmniej informacje wymagane prawem, w szczególności dotyczące alergenów, są dostępne przed zakupem.

3. Użytkownik z alergią, nietolerancją lub szczególnymi wymaganiami żywieniowymi powinien zapoznać się z aktualnymi informacjami Sprzedawcy i w razie wątpliwości skontaktować się ze Sprzedawcą przed zakupem. Plonio nie modyfikuje informacji o składzie przekazanych przez Sprzedawcę.

VIII. USŁUGI CYFROWE PLONIO I ICH ZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

1. Usługodawca świadczy Użytkownikowi Usługi Plonio drogą elektroniczną. W zakresie, w jakim Usługa Plonio stanowi usługę cyfrową w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, Usługodawca dostarcza ją i odpowiada za jej zgodność z umową na zasadach wynikających z tej ustawy.

2. Jeżeli Usługa Plonio jest niezgodna z umową, Konsument może żądać doprowadzenia jej do zgodności z umową. Usługodawca doprowadzi usługę do zgodności w rozsądnym czasie od poinformowania go przez Konsumenta, bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, z uwzględnieniem charakteru i celu usługi, chyba że doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w rozumieniu przepisów.

3. W przypadkach przewidzianych Ustawą o prawach konsumenta Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy dotyczącej odpłatnej Usługi Plonio, w szczególności gdy doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe, Usługodawca nie doprowadził usługi do zgodności, brak zgodności występuje nadal lub jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe skorzystanie z tych środków.

4. Postanowienia niniejszej części dotyczą wyłącznie własnych Usług Plonio. Odpowiedzialność za zgodność Produktu z Umową sprzedaży ponosi Sprzedawca.

IX. TREŚCI UŻYTKOWNIKÓW, ZGŁASZANIE TREŚCI I DSA

1. Jeżeli Aplikacja umożliwia publikowanie opinii, opisów, zdjęć lub innych treści, Użytkownik może zamieszczać wyłącznie treści zgodne z prawem, Regulaminem oraz prawami osób trzecich.

2. Zgłoszenia informacji uznawanych za nielegalne można przysyłać na adres kontakt@plonio.pl. Zgłoszenie powinno zawierać: uzasadnienie, dlaczego zgłaszający uważa informację za nielegalną; dokładne elektroniczne wskazanie jej lokalizacji, np. adres URL, identyfikator Oferty, Sprzedawcy lub opinii; imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail zgłaszającego, chyba że DSA dopuszcza brak tych danych; oraz oświadczenie potwierdzające działanie w dobrej wierze i przekonanie o dokładności i kompletności zgłoszenia.

3. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe, Usługodawca bez zbędnej zwłoki potwierdzi jego otrzymanie. Zgłoszenia są rozpatrywane w sposób terminowy, staranny, obiektywny i niearbitralny.

4. Usługodawca może ograniczyć widoczność treści, usunąć ją, zawiesić związane z nią funkcjonalności lub – przy poważnym albo powtarzającym się naruszeniu – ograniczyć lub zawiesić Konto, gdy jest to konieczne z uwagi na bezprawność treści, istotne naruszenie Regulaminu, bezpieczeństwo systemu, oszustwo albo prawnie wiążące żądanie organu. Środki stosuje się proporcjonalnie, z uwzględnieniem okoliczności sprawy.

5. Jeżeli DSA wymaga przekazania uzasadnienia decyzji, Usługodawca przekaze zainteresowanemu odbiorcy usługi uzasadnienie obejmujące w szczególności rodzaj i zakres zastosowanego środka, istotne okoliczności faktyczne, informację o ewentualnym wykorzystaniu automatyzacji, podstawę prawną lub umowną oraz dostępne środki odwoławcze.

6. Wniosek o ponowne rozpatrzenie decyzji moderacyjnej można bezpłatnie przesłać na adres kontakt@plonio.pl. Jeżeli w danym przypadku zastosowanie ma art. 20 DSA, wniosek może zostać złożony w okresie co najmniej sześciu miesięcy od decyzji, a rozstrzygnięcie nie będzie podejmowane wyłącznie automatycznie.

X. REKLAMACJE USŁUG PLONIO

1. Reklamacje dotyczące działania Aplikacji, Konta, technicznej obsługi Zamówienia albo infrastruktury Plonio można składać na adres kontakt@plonio.pl lub korespondencyjnie na adres Usługodawcy. Reklamacja powinna w miarę możliwości zawierać dane pozwalające zidentyfikować Użytkownika, numer Zamówienia, opis problemu i oczekiwany sposób rozwiązania.

2. Usługodawca udziela Konsumentowi odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepis szczególny przewiduje inny termin. Odpowiedź przekazywana jest na papierze lub innym trwałym

nośniku. Brak odpowiedzi w ustawowym terminie wywołuje skutki przewidziane w art. 7a Ustawy o prawach konsumenta.

3. Reklamacja dotycząca jakości, ilości, cech, bezpieczeństwa, zgodności Produktu z Umową sprzedaży, opóźnienia Sprzedawcy, dokumentu sprzedaży albo zwrotu ceny Produktu powinna być kierowana do Sprzedawcy. Dane Sprzedawcy są dostępne w Aplikacji i potwierdzeniu Zamówienia. TASTEGO może udostępniać techniczny kanał przekazania takiej reklamacji, ale nie staje się przez to stroną Umowy sprzedaży.

4. Sprzedawca jako przedsiębiorca odpowiada Konsumentowi na reklamację dotyczącą Umowy sprzedaży w terminie wynikającym z prawa, w tym co do zasady w terminie 14 dni w przypadkach objętych art. 7a Ustawy o prawach konsumenta.

XI. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. W zakresie umowy zawartej na odległość dotyczącej odpłatnej Usługi Plonio Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia w terminie 14 dni, chyba że zachodzi ustawowy wyjątek. Szczegółowe pouczenie stanowi odrębny dokument udostępniony w Aplikacji.

2. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży Produktu wykonuje się wobec Sprzedawcy, ponieważ to Sprzedawca jest stroną tej umowy. Sprzedawca przekazuje Konsumentowi wymagane informacje o prawie odstąpienia albo o podstawie jego wyłączenia.

3. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży może być wyłączone m.in. w odniesieniu do Produktów ulegających szybkiemu zepsuciu lub mających krótki termin przydatności do użycia, a także w innych przypadkach wskazanych w art. 38 Ustawy o prawach konsumenta, w tym w odpowiednich przypadkach dla zapieczętowanych towarów, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę. Informacja o wyłączeniu powinna być przekazana przed złożeniem Zamówienia.

XII. DANE OSOBOWE I TECHNOLOGIE URZĄDZENIA

1. Zasady przetwarzania danych osobowych oraz używania plików cookies, identyfikatorów, lokalnej pamięci i innych technologii urządzenia opisuje Polityka prywatności Plonio dostępna w Aplikacji.

2. Sprzedawca, któremu przekazywane są dane niezbędne do wykonania Umowy sprzedaży, działa w zakresie własnej sprzedaży, księgowości, obowiązków konsumenckich i bezpieczeństwa Produktu jako odrębny administrator danych, zgodnie z informacją przedstawioną Użytkownikowi.

XIII. ZMIANY REGULAMINU, ZAWIESZENIE I ZAKOŃCZENIE USŁUGI

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu zmiany prawa, orzeczenia lub decyzji organu, zmiany funkcjonalności Aplikacji, wprowadzenia lub wycofania usługi, zmiany rozwiązań technicznych lub bezpieczeństwa. Zmiana nie pozbawia Użytkownika praw nabytych.

2. O zmianie dotyczącej umowy ciąglej Użytkownik zostanie poinformowany na trwałym nośniku z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba że zmiana musi wejść w życie niezwłocznie z przyczyn prawnych lub bezpieczeństwa. Jeżeli prawo daje Użytkownikowi możliwość wypowiedzenia lub odstąpienia w związku ze zmianą usługi cyfrowej, informacja będzie zawierała odpowiednie pouczenie.

3. Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do Konta w razie uzasadnionego podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa, oszustwa, bezprawnego działania lub istotnego naruszenia Regulaminu. O ile nie sprzeciwia się temu prawo, bezpieczeństwo lub konieczność zapobieżenia nadużyciu, Użytkownik otrzyma informację o przyczynie i możliwości wyjaśnienia sytuacji.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Prawem właściwym jest prawo polskie. Wybór prawa nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów państwa jego zwykłego pobytu, jeżeli przepisy te mają zastosowanie.

2. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Użytkownika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają te przepisy.

3. W sprawach dotyczących Produktu i Umowy sprzedaży Użytkownik powinien kontaktować się przede wszystkim ze Sprzedawcą. W sprawach dotyczących Aplikacji lub własnych Usług Plonio właściwym kontaktem jest TASTEGO.