

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

LostNotLost.EU

SPIS TREŚCI:

1. [DEFINICJE](#)
2. [POSTANOWIENIA OGÓLNE](#)
3. [SKŁADANIE ZAMÓWIENIA NA USŁUGĘ](#)
4. [REALIZACJA USŁUGI](#)
5. [PROCEDURA REKLAMACYJNA](#)
6. [ODPOWIEDZIALNOŚĆ](#)
7. [PRAWO ODSTĄPIENIA OD ZAMÓWIENIA NA USŁUGĘ](#)
8. [OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH](#)
9. [POSTANOWIENIA KOŃCOWE](#)

1) DEFINICJE

Używane w treści niniejszego regulaminu pojęcia mają znaczenie nadane poniżej, chyba, że z treści niniejszego regulaminu wyraźnie wynika inne znaczenie:

1. **„Hotele”** (a każdy z nich pojedynczo - **„Hotel”**) – oznaczają obiekty hotelowe, które w ramach Serwisu nawiązały współpracę z Właścicielem Serwisu, a z których Użytkownicy, za pośrednictwem Serwisu, mają możliwość odzyskania Pozostawionych Rzeczy.
2. **„Pozostawione Rzeczy”** (a każda z nich pojedynczo - **„Pozostawiona Rzecz”**) – oznaczają przedmioty (drobne rzeczy ruchome) nieumyślnie (bez zamiaru ich wyzbycia się, w tym bez zamiaru porzucenia) pozostawione w Hotelach przez ich gości, pomoc w odzyskaniu których umożliwia Serwis.
3. **„Właściciele Pozostawionych Rzeczy”** (a każdy z nich pojedynczo - **„Właściciel Pozostawionej Rzeczy”**) – oznaczają podmioty, które w czasie swojego pobytu w Hotelach pozostawiły w nich Pozostawione Rzeczy, na zwrocie których to Pozostawionych Rzeczy im zależy.
4. **„Właściciel Serwisu”** – oznacza spółkę LOST NOT LOST Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Krynicznej 7, 03-943 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001028942, posiadającą NIP 1133091953, REGON 524906918 i kapitał zakładowy w wysokości 10.000 zł, będącą właścicielem i jednocześnie prowadzącą Serwis.
5. **„Strona Internetowa”** – oznacza stronę internetową www.lostnotlost.eu, na której udostępniany jest Serwis.
6. **„Serwis”** – oznacza serwis internetowy o nazwie LOSTNOTLOST.EU, udostępniany na Stronie Internetowej, będący własnością i prowadzony przez Właściciela Serwisu.
7. **„Usługi”** (a każda z nich pojedynczo – **„Usługa”**) oznacza odpłatne usługi świadczone przez Właściciela Serwisu z wykorzystaniem Serwisu, polegające na organizowaniu dostarczania przez Firmy Kurierskie Pozostawionych Rzeczy z Hotelu do Właścicieli Pozostawionych Rzeczy.
8. **„Firmy Kurierskie”** (a każda z nich pojedynczo – **„Firma Kurierska”**) – oznaczają współpracujące z Właścicielem Serwisu profesjonalne podmioty świadczące usługi kurierskie, które dostarczają Pozostawione Rzeczy z Hotelu do odpowiednich Właścicieli Pozostawionych Rzeczy.
9. **„Użytkownik”** – oznacza Właściciela Pozostawionych Rzeczy, który korzysta z Serwisu.
10. **„Konsument”** – oznacza osobę fizyczną zdefiniowaną w art. 221 kodeksu cywilnego.
11. **„Zamówienie na Usługę”** – oznacza zamówienie na wykonanie Usługi złożone przez Użytkownika Właścicielowi Serwisu za pośrednictwem Serwisu, szczegółowo opisane z pkt. 3.1. Regulaminu.

12. „**Polityka Prywatności**” – oznacza politykę prywatności Serwisu zawierającą zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników przekazywanych Właścicielowi Serwisu podczas składania Zamówienia na Usługę oraz ewentualnego składania reklamacji.
13. „**Klauzule Informacyjne RODO**” – klauzule informacyjne stanowiące uzupełnienie Polityki Prywatności zawierające wszystkie dodatkowe informacje dla Użytkownika, do dostarczenia których każdemu Użytkownikowi Właściciela Serwisu jest zobowiązany.
14. „**Regulamin**” – oznacza niniejszy regulamin Serwisu.

2) POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Serwis stanowi narzędzie organizujące proces odzyskiwania Pozostawionych Rzeczy z Hotelu przez Właścicieli Pozostawionych Rzeczy, w tym dostarczanie Pozostawionych Rzeczy przez Firmy Kurierskie bezpośrednio z Hotelu do Właścicieli Pozostawionych Rzeczy. W powyższym zakresie Serwis pośredniczy pomiędzy Hotelami a Właścicielami Pozostawionych Rzeczy w odzyskiwaniu Pozostawionych Rzeczy, odpłatnie zapewniając transport Pozostawionych Rzeczy bezpośrednio z Hotelu do Właścicieli Pozostawionych Rzeczy.
2. Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu, w tym zakres Usług, zasady ich świadczenia oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Właściciel Serwisu posiada następujące dane teleadresowe, umożliwiające Użytkownikowi kontakt z nim:
 - a. adres pocztowy: ul. Kryniczna 7, 03-934 Warszawa,
 - b. numer telefonu: (+48) 570 007 668,
 - c. adres e-mail: kontakt@lostnotlost.eu.

3) SKŁADANIE ZAMÓWIENIA NA USŁUGĘ

1. Właściciel Pozostawionych Rzeczy, który chce zamówić Usługę u właściciela Serwisu, czyli - w zamian za odpowiednią opłatą ryczałtową - zapewnić sobie zwrot przez odpowiedni Hotel pozostawionej w nim Pozostawionej Rzeczy na wskazany przez siebie adres, powinien w tym celu:
 - a. prawidłowo wypełnić odpowiedni formularz dostępny w Serwisie,
 - b. oświadczyć, że:
 - i. zapoznał się i akceptuje postanowienia Regulaminu,
 - ii. zapoznał się z Polityką Prywatności i Klauzulami Informacyjnymi RODO,
 - iii. wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach niezbędnych do prawidłowego wykonania Usługi,
 - iv. jest świadomy, że traci uprawnienie do odstąpienia od Zamówienia na Usługę z chwilą jej wykonania,
 - c. skutecznie dokonać zapłaty za usługę na jeden ze sposobów dostępnych w Serwisie.
2. Niezwłocznie po dokonaniu Zamówienia na Usługę zgodnie z postanowieniami pkt. 3.1. powyżej, Użytkownik otrzyma od właściciela Serwisu, na podany przez siebie adres poczty elektronicznej, potwierdzenie złożenia Zamówienia na Usługę, wraz z dowodem jej opłacenia.

4) REALIZACJA USŁUGI

1. Po prawidłowym złożeniu i opłaceniu przez Użytkownika Zamówienia na Usługę, Właściciel Serwisu:
 - a. kontaktuje się z Hotelem celem przygotowania przez Hotel do wysyłki Użytkownikowi tej Pozostawionej Rzeczy, której dotyczyło dane Zamówienie na Usługę,
 - b. zleci w imieniu Hotelu Firmie Kurierskiej odbiór Pozostawionej Rzeczy z Hotelu i jej dostarczenie Użytkownikowi na adres i w terminie wskazanym w Zamówieniu na Usługę.
2. Usługa objęta danym Zamówieniem na Usługę zostanie wykonana w ten sposób, że Firma Kurierska odbierze Pozostawioną Rzeczą w odpowiedniego Hotelu, a następnie dostarczy ją Użytkownikowi na adres i w terminie wskazanym w Zamówieniu na Usługę.

3. Na czas jej przewożenia do Właściciela Pozostawionej Rzeczy, Pozostawiona Rzecz zostanie zapakowana przez Hotel w sposób wymagany przez Firmę Kurierską, której powierzone zostanie dostarczenie przesyłki.
4. Do doręczenia każdej Pozostawionej Rzeczy odbiorcy przesyłki zastosowanie znajdują regulacje przyjęte w tym zakresie przez Firmę Kurierską, która Pozostawioną Rzecz będzie doręczała.
5. Jeżeli Serwis nie będzie oferował takiej możliwości, Użytkownik nie ma wyboru Firmy Kurierskiej. Użytkownik nie może również wskazać firmy kurierskiej innej, niż Firm Kurierska współpracująca z Właścicielem Serwisu.

5) PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Reklamacje powinny być zgłaszane Właścicielowi Serwisu na jeden z dwóch poniższych sposobów:
 - a. listem poleconym na adres Właściciela Serwisu - ul. Kryniczna 7, 03-943 Warszawa,
 - b. pocztą elektroniczną na adres: kontakt@lostnotlost.eu.
2. Prawo do składania reklamacji przysługuje wyłącznie Użytkownikom.
3. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, jednak nie później, niż w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji przez Właściciela Serwisu.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące informacje:
 - a. imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego reklamację,
 - b. numer Zamówienia na Usługę, którego dotyczy składana reklamacja,
 - c. adres Użytkownika do korespondencji,
 - d. adres poczty elektronicznej Użytkownika,
 - e. przedmiot reklamacji,
 - f. dokładny opis i przyczynę reklamacji.
5. Reklamacje zawierające nieprawidłowe lub niepełne dane nie będą rozpatrywane.

6) ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Właściciel Serwisu ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie Serwisu.
2. Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. wysłanie Pozostawionej Rzeczy na niewłaściwy adres, jeśli został on błędnie podany przez Użytkownika w czasie składania Zamówienia na Usługę,
 - b. stan Pozostawionego Przedmiotu w chwili jego przekazania Firmie Kurierskiej przez Hotel, ani za opóźnienia wynikające z nieprzygotowania we właściwym terminie Pozostawionego Przedmiotu do przekazania Firmie Kurierskiej. Wszelkie roszczenia z tym związane Właściciel Pozostawionej Rzeczy kierować powinien wyłącznie do Hotelu, w którym pozostawił Pozostawioną Rzecz
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu lub obowiązującymi przepisami prawa, a także za szkody spowodowane jego działaniami/zaniechaniami.

7) PRAWO ODSTĄPIENIA OD ZAMÓWIENIA NA USŁUGĘ

1. Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 7.5. Regulaminu, w ciągu 14 dni od daty złożenia Zamówienia na Usługę, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta, Użytkownik będący Konsumentem może na piśmie odstąpić od Zamówienia na Usługę bez podania przyczyny i bez ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów.
2. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Zamówienia na Usługę Konsument może skorzystać z formularza odstąpienia przekazanego mu po złożeniu Zamówienia na Usługę.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Zamówienia na Usługę Konsument powinien przestać Właścicielowi Serwisu na jeden z dwóch poniższych sposobów:
 - a. listem poleconym na adres Właściciela Serwisu - ul. Kryniczna 7, 03-943 Warszawa,

- b. pocztą elektroniczną na adres: kontakt@lostnotlost.eu.
4. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Zamówienia na Usługę, Właściciel Serwisu niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Zamówienia na Usługę, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Zwrotu płatności Właściciel Serwisu dokona przy użyciu takiego samego sposobu, jakiego użył Konsument opłacając Zamówienie na Usługę. Jeśli, ze względu na sposób płatności dokonany przez Konsumenta, powyższe byłoby niemożliwe, zwrot dokonany zostanie przelewem na rachunek bankowy wskazany w tym celu przez Konsumenta.
5. Ze względu na charakter Usługi, Użytkownik będący Konsumentem traci uprawnienie do odstąpienia od Zamówienia na Usługę z chwilą jej wykonania, czyli z chwilą dostarczenia mu Pozostawionej Rzeczy przez Firmę Kurierską. Oświadczenie, że Użytkownik przyjął do wiadomości informację o takiej utracie prawa do odstąpienia od Zamówienia na Usługę, składa on – z wykorzystaniem odpowiedniej funkcjonalności Serwisu - w chwili składania Zamówienia na Usługę.

8) OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Użytkownika jest Właściciel Serwisu – spółka LOST NOT LOST Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Krynicznej 7, 03-943 Warszawa.
2. Wszelkie informacje oraz zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Użytkownika zostały określone w udostępnionych w Serwisie Polityce Prywatności oraz Klauzulach Informacyjnych RODO, zapoznanie się z którymi Użytkownik potwierdza składając Zamówienie na Usługę.

9) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązujące prawa.
2. Regulamin jest dostępny w siedzibie Właściciela Serwisu oraz na Stronie Internetowej w sposób umożliwiający jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
3. Wszelkie spory pomiędzy Właścicielem Serwisu a Użytkownikiem będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
4. Użytkownik będący Konsumentem ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów. Konsument w celu polubownego rozwiązania sporu może np. złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego postanowienia Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.



[Przewiń do góry](#)