

REGULAMIN SERWISU

Lost...? Not Lost!

1. Definicje

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

- 1.1. **„Hotele”** (a każdy z nich pojedynczo - **„Hotel”**) – oznaczają obiekty hotelowe, które współpracują z Serwisem, a z których to obiektów Użytkownicy, korzystając z Serwisu, mają możliwość odzyskania Pozostawionych Rzeczy.
- 1.2. **„Pozostawione Rzeczy”** (a każda z nich pojedynczo - **„Pozostawiona Rzecz”**) – oznaczają przedmioty oraz dokumenty nieumyślnie (bez zamiaru ich wyzbycia się, w tym bez zamiaru porzucenia) pozostawione w Hotelach przez ich gości, nienależące jednak do kategorii Przedmiotów Wyłączonych, których odzyskanie umożliwia Serwis.
- 1.3. **„Przedmioty Wyłączone”** – oznaczają wszelkie przedmioty, których posiadanie, którymi obracanie lub których przesyłanie na odległość na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym Prawa Poczтового, Prawa Przewozowego oraz właściwych przepisów Światowego Związku Poczтового, jest zakazane, w szczególności przedmioty pochodzące z przestępstwa oraz narkotyki. Dodatkowo do Przedmiotów Zakazanych w rozumieniu niniejszego Regulaminu należą:
 - a. pieniądze, papiery wartościowe i inne dokumenty o charakterze płatniczym,
 - b. wszelkie dokumenty o charakterze dokumentów tożsamości,
 - c. wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.,
 - d. broń i amunicja, zarówno w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 21 maja 1999r. o broni i amunicji (t.j. Dz.U. z 2020r., poz. 8, z późn.zm.), jak i inne przedmioty o podobnym charakterze,
 - e. materiały wybuchowe i materiały pirotechniczne, w tym fajerwerki,
 - f. substancje chemiczne i biologicznie aktywne,
 - g. wszelkie inne środki o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działające szkodliwie na rozrodczość, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub jakiegokolwiek szkody majątkowe,
 - h. wszelkie inne rzeczy, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogących uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki,
 - i. substancje psychotropowe oraz nowe substancji psychoaktywne, tzw. „dopalacze”,
 - j. konopie i produkty konopne, z wyłączeniem konopi włóknistych (*cannabis sativa sativa*) i pochodzących z nich produktów konopnych (w tym wyrobów z włókna konopnego), dla których poziom stężenia THC jest poniżej 0,20%,

- k. artykuły szybko psujące się,
 - l. produkty i artykuły wymagające szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub płyn),
 - m. martwe lub żywe zwierzęta i rośliny,
 - n. organy ludzkie lub zwierzęce oraz wydzieliny lub tkanki ludzkie bądź zwierzęce,
 - o. wyroby tytoniowe, w tym tytoń oraz papierosy, e-papierosy oraz ich części,
 - p. wszelkie inne przedmioty, których przesyłanie na odległość na wykluczają Regulaminy Firm Kurierskich.
- 1.5. **„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 odzyskaniu których to Pozostawionych Rzeczy im zależy.
- 1.6. **„Właściciel Serwisu”** – oznacza spółkę LOST NOT LOST Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 2 Bud. B, 02-566 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001028942, posiadającą NIP 1133091953, REGON 524906918 i kapitał zakładowy w wysokości 10.000 zł, będącą właścicielem Serwisu.
- 1.7. **„Strona Internetowa”** – oznacza stronę internetową www.lostnotlost.eu, na której udostępniany jest Serwis.
- 1.1. **„Serwis”** – oznacza serwis internetowy o nazwie Lost...? Not Lost!, udostępniany na Stronie Internetowej, będący narzędziem umożliwiającym Właścicielom Pozostawionych Rzeczy odzyskiwanie Pozostawionych Rzeczy z Hotelu.
- 1.2. **„Usługi”** (a każda z nich pojedynczo – **„Usługa”**) - oznacza odpłatne usługi świadczone Właścicielom Pozostawionych Rzeczy przez Właściciela Serwisu polegające na udostępnieniu im Serwisu jako narzędzia do odzyskiwania Pozostawionych Rzeczy z Hotelu.
- 1.8. **„Firmy Kurierskie”** (a każda z nich pojedynczo – **„Firma Kurierska”**) – oznaczają wybierane zawsze przez Właścicieli Pozostawionych Rzeczy profesjonalne podmioty świadczące usługi kurierskie, które dostarczają im Pozostawione Rzeczy z Hotelu.
- 1.9. **„Użytkownicy”** (a każdy z nich pojedynczo - **„Użytkownik”**) – oznaczają Właścicieli Pozostawionych Rzeczy, którzy korzystają z Serwisu.
- 1.10. **„Konsument”** – oznacza osobę fizyczną zdefiniowaną w art. 22¹ kodeksu cywilnego.
- 1.11. **„Zamówienie na Usługę”** – oznacza zamówienie na wykonanie Usługi złożone przez Użytkownika w Serwisie, szczegółowo opisane z pkt. 3.1. Regulaminu.

- 1.12. „**Przesyłka**” (a wszystkie one łącznie - „**Przesyłki**”) – oznacza Pozostawioną Rzecz od momentu jej zapakowania i przekazania Firmie Kurierskiej przez Hotel, w którym została ona pozostawiona przez Właściciela Pozostawionej Rzeczy, do momentu jej obioru przez Właściciela Pozostawionej Rzeczy.
- 1.13. „**Paczkomat**”- oznacza każdą należącą do odpowiedniej firmy Kurierskiej szafę depozytową złożoną ze skrytek, umożliwiającą m.in. samoobsługowy odbiór Przesyłek przez odpowiednich Użytkowników.
- 1.14. „**Polityka Prywatności**” – oznacza politykę prywatności Serwisu zawierającą zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników przekazywanych Właścicielowi Serwisu podczas składania Zamówienia na Usługę oraz ewentualnego składania reklamacji.
- 1.15. „**Klauzule Informacyjne RODO**” – klauzule informacyjne stanowiące uzupełnienie Polityki Prywatności zawierające wszystkie dodatkowe informacje dla Użytkownika, do dostarczenia których każdemu Użytkownikowi Właściciela Serwisu jest zobowiązany.
- 1.16. „**Regulamin**” – oznacza niniejszy regulamin Serwisu.
- 1.17. „**Regulaminy Firm Kurierskich**” (a każdy z nich pojedynczo - „**Regulamin Firmy Kurierskiej**”) – oznaczają wszelkie regulacje przyjęte przez Firmy Kurierskie (bez względu na nazwy/tytuły takich poszczególnych regulacji), w których Firmy Kurierskie ustaliły zasady świadczenia przez nie ich usług, w tym również zasady ich odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie tychże usług.
- 1.18. „**Prawo Pocztowe**” – oznacza ustawę z dnia 23 listopada 2012r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2023r., poz. 1640, z późn.zm.).
- 1.19. „**Prawo Przewozowe**” – oznacza ustawę z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020r., poz. 8, z późn.zm.).

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Serwis stanowi narzędzie do odzyskiwania Pozostawionych Rzeczy z Hotelu przez Właścicieli Pozostawionych Rzeczy. Korzystając z Serwisu Użytkownik, jako właściciel Postawionej Rzeczy, zapewnia sobie jej zwrot przez Hotel, w którym Pozostawioną Rzecz nieumyślnie pozostawił.
- 2.2. Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu, w tym zakres Usług, zasady ich świadczenia oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Właściciel Serwisu zastrzega więc, iż każdorazowe złożenie Zamówienia na Usługę wymaga uprzedniego zapoznania się przez Użytkownika z treścią Regulaminu i zaakceptowania postanowień w nim zawartych. W tym celu Właściciel Serwisu nieodpłatnie udostępnia Użytkownikowi Regulamin przed złożeniem Zamówienia na Usługę.

- 2.3. Właściciel Serwisu zastrzega, iż każdorazowe złożenie Zamówienia na Usługę wymaga również uprzedniego zapoznania się przez Użytkownika z treścią odpowiedniego Regulaminu Firmy Kurierskiej i zaakceptowania postanowień także i w nim zawartych. Wszystkie aktualne Regulaminy Firm Kurierskich Właściciel Serwisu udostępnia w Serwisie pod adresem www.lostnotlost.eu. Regulaminy Firm Kurierskich dostępne są również nieodpłatnie na stronach internetowych Firm Kurierskich.
- 2.4. W celu uniknięcia wątpliwości Właściciel Serwisu potwierdza, że nie świadczy żadnych usług o charakterze pocztowym lub transportowym. Na żadnym etapie świadczenia Usługi Właściciel Serwisu nie wchodzi również w posiadanie Przesyłki.
- 2.5. Właściciel Serwisu posiada następujące dane teleadresowe, umożliwiające Użytkownikowi kontakt z nim:
- a. adres pocztowy: ul. Puławska 2 Bud. B, 02-566 Warszawa,
 - b. numer telefonu: (+48) 570 007 668,
 - c. adres e-mail: kontakt@lostnotlost.eu.

3. Składanie Zamówienia na Usługę

- 3.1. Właściciel Pozostawionej Rzeczy, który chce zamówić Usługę, czyli - w zamian za odpowiednią opłatę - zapewnić sobie zwrot z odpowiedniego Hotelu pozostawionej w nim Pozostawionej Rzeczy na wskazany przez siebie adres, powinien w tym celu:
- a. prawidłowo wypełnić odpowiedni formularz dostępny w Serwisie, w tym:
 - opisać Pozostawioną Rzecz, na odzyskaniu której mu zależy, w sposób umożliwiający jej identyfikację przez Hotel, w którym została pozostawiona, deklarując przy tym, że nie należy ona do kategorii Przedmioty Wyłączone,
 - jeżeli wzgląd na jej ochronę tego wymaga, opisać szczególne wymagania dotyczące zapakowania Pozostawionej Rzeczy przez Hotel, tak aby zminimalizować ryzyko jej uszkodzenia lub zniszczenia w czasie przewozu przez Firmę Kurierską,
 - wskazać Hotel, w którym Pozostawiona Rzecz została pozostawiona, w tym datę swojej wizyty w Hotelu oraz numer pokoju hotelowego,
 - wskazać swoje dane osobowe, a mianowicie: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, oraz adres, pod który Pozostawiona Rzecz ma być dostarczona przez Firmę Kurierską,
 - dokonać wyboru Firmy Kurierskiej, która dostarczyć mu ma Pozostawioną Rzecz (jeśli taka opcja występuje),
 - wskazać preferowany termin dostarczenia Pozostawionej Rzeczy przez Firmę Kurierską,
 - zadeklarować rzeczywistą wartość rynkową Pozostawionej Rzeczy (uwzględniając jej charakter),
 - b. oświadczyć, że:

- zapoznał się i akceptuje zarówno postanowienia niniejszego Regulaminu, jak i postanowienia odpowiedniego Regulaminu Firmy Kurierskiej (to jest tego Regulaminu Firmy Kurierskiej, który znajduje zastosowanie do usług świadczonych przez Firmę Kurierską wybraną przez Użytkownika),
 - zapoznał się z Polityką Prywatności i Klauzulami Informacyjnymi RODO,
 - wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach niezbędnych do prawidłowego wykonania Usługi,
 - jest świadomy, że traci uprawnienie do odstąpienia od Zamówienia na Usługę z chwilą jej wykonania,
 - ze względu na charakter Pozostawionej Rzeczy, jej wartość oraz adres, pod który ma być dostarczona przez Firmę Kurierską, na żadnym etapie przesyłka z Pozostawioną Rzeczą nie będzie podlegała cłu ani innym opłatom/należnościom/podatkom o podobnym charakterze,
- c. skutecznie dokonać zapłaty za Usługę na jeden ze sposobów dostępnych w Serwisie.
- 3.2. W przypadku niezgodności danych wskazanych powyżej ze stanem faktycznym, Właściciel Serwisu ma prawo naliczyć Użytkownikowi opłatę dodatkową, jaką zostanie obciążony przez Firmę Kurierską, odpowiadającą opłacie rzeczywistej za Przesyłkę, a wynikającą z Regulaminu Firmy Kurierskiej i umowy, jaka łączy Właściciela Serwisu z taką Firmą Kurierską.
- 3.3. 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.
- 3.4. Właściciel Serwisu zastrzega sobie prawo do:
- a. odmowy przyjęcia Zamówienia na Usługę, jeżeli objęta nią Pozostawiona Rzecz nie spełnia warunków określonych zarówno w niniejszym Regulaminie, jak i w odpowiednim z Regulaminów Firm Kurierskich, w tym jeżeli należy ona do kategorii Przedmioty Wyłączone,
 - b. odstąpienia od świadczenia Usługi lub przerwania jej świadczenia, jeżeli okoliczności wskazane w lit. a) powyżej ujawnią się już po przyjęciu Zamówienia na Usługę. W przypadku odstąpienia od świadczenia Usługi przed zleceniem Firmie Kurierskiej odbioru Przesyłki z Hotelu, Właściciel Serwisu zwróci Użytkownikowi wynagrodzenie za Usługę, jeżeli zostało ono już uiszczone.
- 3.5. Okoliczność przyjęcia przez Firmę Kurierską Przesyłki od Hotelu nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Firmy Kurierskiej. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w niniejszym Regulaminie lub Regulaminie Firmy Kurierskiej, w tym zawiera Przedmiot Wyłączony, Firma Kurierska może, z uwzględnieniem właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki, także przed przyjęciem Przesyłki od Hotelu, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia Przesyłki, o przyjęciu Przesyłki od Hotelu lub o przerwaniu świadczenia swojej usługi oraz zwrocie Przesyłki Hotelowi, a w wyjątkowych i uzasadnionych

sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych Przesyłek. W razie przerwania świadczenia usługi przez Firmę Kurierską opłata pobrana za Usługę przez Właściciela Serwisu nie będzie podlegała zwrotowi. Sprawdzenia Przesyłki dokonuje się w obecności pracownika Hotelu lub, jeśli nie jest to możliwe, w obecności osób zaproszonych przez Firmę Kurierską do tej czynności zgodnie z postanowieniami Regulaminu Firmy Kurierskiej, Prawa Poczтового lub Prawa Przewozowego oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi. Sprawdzona Przesyłka zostanie oznaczona specjalną etykietą.

- 3.6. W przypadku, gdy Przesyłka przyjęta przez Firmę Kurierską (odebrana od Hotelu) zawierać będzie Przedmiot Wyłączony, Firmie Kurierskiej i/lub Właścicielowi Serwisu, którzy poniosą z tego tytułu jakąkolwiek szkodę, przysługiwać będzie od Użytkownika odszkodowanie wysokości takiej poniesionej szkody. Wysokość ewentualnego roszczenia może być wyższa, jeśli Firma Kurierska i/lub Właściciel Serwisu zostanie obciążona publicznoprawnymi karami administracyjnymi lub wszelkiego rodzaju kosztami związanymi z nadaniem przez Hotel towaru wyłączanego z transportu.
- 3.7. W przypadku, gdy – z przyczyn leżących po stronie Użytkownika składającego Zamówienie na Usługę – Przesyłka wymagać będzie dokonania jej zwrotu do odpowiedniego Hotelu, w tym z powodu nieodebrania jej przez Użytkownika – wszelkimi związanymi z tym ewentualnymi dodatkowymi kosztami obciążony zostanie taki Użytkownik.

4. Realizacja Usługi

- 4.1. 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 wybranej przez Użytkownika Firmie Kurierskiej odbiór Pozostawionej Rzeczy z Hotelu i jej dostarczenie Użytkownikowi na adres i w terminie wskazanym w Zamówieniu na Usługę.
- 4.2. W wyniku Usługi objętej danym Zamówieniem na Usługę wybrana przez Użytkownika Firma Kurierska odbierze Pozostawioną Rzecz z odpowiedniego Hotelu, a następnie dostarczy ją Użytkownikowi na adres i w terminie wskazanym w Zamówieniu na Usługę.
- 4.3. Na czas przewozu do Właściciela Pozostawionej Rzeczy, Pozostawiona Rzecz zostanie zapakowana przez Hotel w sposób wymagany przez Firmę Kurierską, której powierzone zostanie dostarczenie przesyłki, przy uwzględnieniu wytycznych ze strony Właściciela Pozostawionej Rzeczy ewentualnie zgłoszonych przy składaniu Zamówienia na Usługę.

- 4.4. Do doręczenia każdej Pozostawionej Rzeczy odbiorcy przesyłki zastosowanie znajdują regulacje przyjęte w tym zakresie przez Firmę Kurierską, która Pozostawioną Rzecz będzie doręczała, zwarte w odpowiednim Regulaminie Firmy Kurierskiej.

5. Procedura reklamacyjna

- 5.1 Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi może zostać złożona przez Użytkownika działającego jako odbiorca Przesyłki.

- 5.2. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi może zostać wniesiona w następujący sposób:

- a. poprzez złożenie reklamacji u Właściciela Serwisu, co spowoduje złożenie przez Właściciela Serwisu reklamacji we właściwej Firmie Kurierskiej, przy czym dedykowanym adresem e-mail dla reklamacji z tytułu utraty przesyłki lub opóźnienia w jej dostarczeniu w stosunku do gwarantowanego terminu dostarczenia jest następujący adres e-mail: kontakt@lostnotlost.eu), lub
- b. poprzez złożenie reklamacji przez Użytkownika bezpośrednio we właściwej Firmie Kurierskiej, co jest możliwe w przypadku udzielenia Użytkownikowi przez Właściciela Serwisu pełnomocnictwa do reprezentowania Użytkownika wobec takiej Firmy Kurierskiej w związku z reklamacją Usługi dotyczącej określonej Przesyłki. Sposób złożenia reklamacji, o którym mowa w niniejszej literze b), jest preferowany w przypadku reklamacji na uszkodzenie Przesyłki. Reklamacje złożone w tym trybie będą rozpoznawane przez Firmę Kurierską na zasadach określonych we właściwym Regulaminie Firmy Kurierskiej.

- 5.3. Złożenie reklamacji, o której mowa w pkt. 5.2 lit. a) powyżej, jak również prośba o udzielenie właściwego pełnomocnictwa, jest możliwe za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie. Reklamację u Właściciela Serwisu można również wnieść w formie ustnej do protokołu w siedzibie Właściciela Serwisu lub na piśmie na adres siedziby Właściciela Serwisu (ul. Puławska 2 Bud. B, 02-566 Warszawa).

- 5.4. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego reklamację,
- b. numer Zamówienia na Usługę, którego dotyczy składana reklamacja,
- c. numeru Przesyłki (jeśli zdążono go nadać),
- d. adres Użytkownika do korespondencji,
- e. adres poczty elektronicznej Użytkownika,
- f. przedmiot reklamacji,
- g. dokładny opis i przyczynę reklamacji.

- 5.5. Właściciel Serwisu, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalnych reklamacji w terminie 7 (siedmiu) dni od

dnia doręczenia wezwania, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

- 5.6. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
- 5.7. Odszkodowanie wypłacane jest na żądanie zgłoszone w reklamacji. Jeżeli kwota odszkodowania nie została określona w złożonej reklamacji, a prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, Właściciel Serwisu wzywa reklamującego do wskazania wysokości kwoty odszkodowania.
- 5.8. W celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji, w tym ewentualnego uwzględnienia roszczenia odszkodowawczego, Właściciel Serwisu może żądać od Użytkownika wnoszącego reklamację udzielenia dodatkowych informacji, wyjaśnień oraz dostarczenia odpowiednich dokumentów.
- 5.9. W przypadku uwzględnienia reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Właściciel Serwisu wypłaca należne odszkodowanie nie później, niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od uznania reklamacji.
- 5.10. Reklamacje są rozpatrywane przez Właściciela Serwisu w terminie 30 (trzydziestu) dni od ich zgłoszenia. Termin ten liczy się od dnia złożenia przez reklamującego poprawnej reklamacji, wraz ze wszystkimi wymaganymi dokumentami.
- 5.11. W przypadku reklamacji składowej przez Konsumenta, w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Punkcie 5 zastosowanie mają odpowiednie przepisy dotyczące uprawnień przysługujących konsumentom.

6. Odpowiedzialność Właściciela Serwisu oraz Firmy Kurierskiej

- 6.1. Właściciel Serwisu ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie Serwisu.
- 6.2. Właściciel Serwisu odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - a. wskutek siły wyższej,
 - b. przyczyn występujących wyłącznie po stronie Użytkownika, jako odbiorcy Przesyłki,
 - c. z powodu naruszenia przez Użytkownika, jako odbiorcę Przesyłki, przepisów Prawa Poczтового, Prawa Przewozowego albo niniejszego Regulaminu lub Regulaminów Firm Kurierskich,
 - d. z powodu właściwości Pozostawionej Rzeczy, w szczególności wysokiej podatności Pozostawionej Rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.

- 6.3. Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 6.11. poniżej, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, w szczególności po odebraniu Przesyłki, w tym z Paczkomatu.
- 6.4. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Punktu 6, Właściciel Serwisu ponosi odpowiedzialność wyłącznie za uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłki, które miało miejsce w okresie od momentu przekazania Przesyłki Firmie Kurierskiej przez Hotel do momentu wydania Przesyłki bezpośrednio do rąk odpowiedniego Użytkownika (lub innej osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki), w tym odebrania przesyłki z Paczkomatu.
- 6.5. Właściciel Serwisu nie odpowiada za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki Użytkownikowi lub do Paczkomatu, jeżeli wynika to z siły wyższej, jak i z przyczyn, na które Właściciel Serwisu lub Firma Kurierska nie mieli wpływu.
- 6.6. Właściciel Serwisu nie odpowiada za szkody w Przesyłce:
- a. polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych, magnetycznych,
 - b. polegające na braku miary i wagi w granicach norm ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm - w granicach zwyczajowo przyjętych,
 - c. powstałe wskutek naturalnego zużycia rzeczy, jej wad, naturalnych właściwości,
 - d. powstałe wskutek działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, aktów terrorystycznych, aktów sabotażu,
 - e. spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia,
 - f. powstałe w wyniku nieprawidłowego zaadresowania Przesyłki,
 - g. polegające na niezgodności zawartości Przesyłki z zawartością zadeklarowaną przy składaniu Zamówienia na Usługę, jeśli opakowanie nie nosi śladów naruszenia,
 - h. zgłoszone później, niż w chwili odbioru Przesyłki – w przypadku szkód widocznych.
- 6.7. Właściciel Serwisu odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
- a. jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - b. nastąpiło z winy umyślnej Właściciela Serwisu,
 - c. jest wynikiem rażącego niedbalstwa Właściciela Serwisu.

W sytuacjach określonych w lit. a), b) i c) powyżej, Właściciel Serwisu ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

- 6.8. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona.

- 6.9. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość uległa uszkodzeniu.
- 6.10. Niedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o możliwości jej odebrania w Paczkomacie lub w inny sposób określony we właściwym Regulaminie Firmy Kurierskiej nie nastąpiło w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej nadania.
- 6.11. W przypadku widocznego przy odbiorze ubytku lub uszkodzenia Przesyłki jej odbiorca powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt doręczającemu Przesyłkę pracownikowi Firmy Kurierskiej, a w przypadku ujawnienia ubytku lub szkody w Przesyłce niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu Firmie Kurierskiej, jednak nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia odbioru Przesyłki. W powyższych przypadkach Firma Kurierska sporządzi protokół szkody i ustali stan Przesyłki. Protokół szkody powinien być podpisany przez osoby dokonujące ustalenia stanu Przesyłki. Ustalenie stanu Przesyłki nastąpi zgodnie z odpowiednimi przepisami w tym przepisami Prawa Poczтового i Prawa Przewozowego
- 6.12. Reklamacja może zostać wniesiona nie później, niż w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od dnia nadania Przesyłki, z zastrzeżeniem pkt. 6.3. i 6.11. powyżej.
- 6.13. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przysługuje odszkodowanie:
- za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki – w wysokości nie wyższej, niż zwykła wartość utraconej lub uszkodzonej Pozostawionej Rzeczy,
 - za opóźnienie w dostarczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu dostarczenia – w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty pobranej za Usługę.
- 6.14. W przypadku niewykonania Usługi, niezależnie od przysługującego odszkodowania, Właściciel Serwisu zwraca w całości opłatę pobraną za Usługę.
- 6.15. Jeżeli Właściciel Serwisu i Użytkownik nie uzgodnią inaczej, zwrot opłat pobranych za Usługę oraz jakiegokolwiek inne płatności należne Użytkownikowi od Właściciela Serwisu dokonywane będą przez Właściciela Serwisu tą samą drogą, jaką Użytkownik dokonał wcześniej płatności za Usługę.

7. Bezprawne i niezgodne z Regulaminem działania Użytkowników

- 7.1. Użytkownik uprawniony jest do korzystania z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów obowiązujących społeczeństwo informacyjne, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób. W szczególności Użytkownik zobowiązuje się do:
- niepodejmowania działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w tym do nieingerowania w elementy informatyczne Serwisu,
 - niepodejmowania żadnych działań bezprawnych, w tym nieprzekazywania lub nieobracania z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu jakimikolwiek Przedmiotami Wyłączonymi, a także przedmiotami, co do których toczy się spór sądowy lub administracyjny albo też

- przedmiotami objętymi postępowaniem egzekucyjnym lub wchodzących w skład masy upadłościowej lub sanacyjnej,
- d. niewprowadzania Właściciela Serwisu ani Firmy Kurierskiej w błąd, np. poprzez podawanie nieprawdziwych informacji dotyczących Pozostawionych Rzeczy albo zatajanie istotnych informacji ich dotyczących, w tym ich stanu,
 - e. powstrzymywania się od działania w złej wierze, od nadużywania funkcjonalności Serwisu, korzystania z Serwisu niezgodnie z jego przeznaczeniem i wbrew Regulaminowi.
- 7.2. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać zobowiązania określonego w pkt. 7.1 powyżej na każdym etapie korzystania z Serwisu, w stosunku do każdej funkcjonalności oferowanej przez Serwis.
- 7.3. Przesyłanie jakichkolwiek treści w Serwisie odbywa się w sposób zautomatyzowany, z wykorzystaniem interfejsu Serwisu, a Właściciel Serwisu nie weryfikuje automatycznie wszystkich tych treści.
- 7.4. W razie uzyskania przez Właściciela Serwisu wiarygodnej wiadomości o tym, że działania danego Użytkownika mają bezprawny charakter lub w inny sposób naruszają postanowienia Regulaminu, Właściciel Serwisu może:
- a. niezwłocznie zablokować Użytkownikowi możliwość korzystania z Serwisu, w tym również wstrzymać świadczenie Usługi na jego rzecz,
 - b. podjąć właściwe czynności wyjaśniające, dążąc do ustalenia okoliczności sprawy, działając proporcjonalnie i rozsądnie,
 - c. poinformować użytkownika o powodach zablokowania mu możliwości korzystania z Serwisu, w tym o ewentualnym wstrzymaniu świadczenia Usługi na jego rzecz, wskazując podstawy takiej decyzji z powołaniem treści Regulaminu;
 - d. postanowień lit. c) powyżej nie stosuje się, jeżeli z zawiadomienia właściwego organu publicznego, z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub z potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa życia lub zdrowia osób lub państwa, wynika obowiązek nieujawniania informacji, o których mowa w tej literze.
- 7.5. Właściciel Serwisu podejmuje decyzje o zablokowaniu Użytkownikowi możliwości korzystania z Serwisu, w tym również o wstrzymaniu świadczenia Usługi na jego rzecz, w oparciu o wewnętrzne polityki oraz procedury moderacyjne. Polityki oraz procedury moderacyjne przyjęte przez Właściciela Serwisu opisują sposoby i środki identyfikacji treści lub działań Użytkowników, które są badane pod kątem naruszenia Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa. Głównym celem opracowanych polityk i procedur moderacyjnych jest zapewnienie bezpieczeństwa Użytkowników i zwalczanie wszelkich nadużyć.
8. Prawo odstąpienia od Zamówienia na Usługę

- 8.1. Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 8.5. 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.
- 8.2. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Zamówienia na Usługę Konsument może skorzystać z formularza odstąpienia przekazanego mu po złożeniu Zamówienia na Usługę.
- 8.3. Oświadczenie o odstąpieniu od Zamówienia na Usługę Konsument powinien przesłać Właścicielowi Serwisu na jeden z dwóch poniższych sposobów:
- a. listem poleconym na adres Właściciela Serwisu - ul. Puławska 2 Bud. B, 02-566 Warszawa,
 - b. pocztą elektroniczną na adres: kontakt@lostnotlost.eu.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.

9. Ochrona danych osobowych

- 9.1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Użytkownika jest Właściciel Serwisu – spółka LOST NOT LOST Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 2 Bud. D, 02-566 Warszawa.
- 9.2. 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.

10. Pozasądowe rozstrzyganie sporów

- 10.1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygania Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>
(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>)

- 10.2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- a. http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
(http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)
- b. <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>
(<http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>)

- 10.3. W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa Punkt kontaktowy, który udziela informacji dotyczących polubownych postępowań. Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków), Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, Tel. 22 5560 332, 22 55 60 333,
e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl (<mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl>)

11. Postanowienia końcowe

- 11.1. Właściciel Serwisu ma prawo zmiany Regulaminu z następujących przyczyn:

- a. konieczność poprawy bezpieczeństwa Użytkowników,
- b. konieczność usprawnienia działania Serwisu, przy czym zmiany dokonywane na tej podstawie nie będą skutkować podwyższeniem lub wprowadzeniem dodatkowych opłat w stosunku do opłat już naliczonych Użytkownikowi (uiszczonych przez Użytkownika),
- c. konieczność przeciwdziałania nadużyciom dokonywanym w związku z korzystaniem z Serwisu,
- d. wprowadzenie dodatkowych funkcjonalności Serwisu, przy czym korzystanie z takich usług lub funkcjonalności będzie dobrowolne,
- e. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść Regulaminu.

- 11.2. O każdej dotyczącej go zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie poinformowany poprzez zamieszczenie informacji na stronie Serwisu oraz drogą elektroniczną.

- 11.3. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie oraz Regulaminach Firm Kurierskich zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa jakie byłoby właściwe w braku wyboru prawa.
- 11.4. Regulamin jest dostępny w siedzibie Właściciela Serwisu oraz na Stronie Internetowej.
- 11.5. 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.
- 11.6. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego postanowienia Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Przyjęty w dniu 15 listopada 2024r.