

Wyciąg z regulaminu

Witaj w Lubolandii!

Ogólna Informacja

1. Lubolandia to miejsce pełne radości dla dzieci do 12 roku życia.
2. Jesteśmy firmą Lubolandia Sp. z o.o. z siedzibą w Luborzycy.

Co Znajdziesz w Lubolandii?

1. Bufet, sale do udostępnienia, sale zabaw, toalety, szatnie - wszystko z myślą o wygodzie maluchów.
2. Sale zabaw to miejsce, gdzie dzieci mogą się bawić, a rodzice lub opiekunowie mogą czuwać nad nimi.

Opłaty

1. Korzystanie z Lubolandii jest płatne zgodnie z cennikiem.
2. Zapłata za wejście odbywa się przy wejściu lub wyjściu, w zależności od czasu spędzonego.

Bezpieczeństwo

1. Dzieci mogą przebywać na terenie Lubolandii tylko pod opieką dorosłych.
2. Przed pozostawieniem dziecka bez opieki lub przy odbiorze należy wypełnić formularz.

Zasady Zachowania

1. Obowiązuje czystość, dlatego skarpetki lub rajstopy są obowiązkowe.
2. Buty należy pozostawić w wyznaczonych szafkach.
3. Przed rozpoczęciem zabawy, dorosły powinien pouczyć dziecko o zasadach korzystania z urządzeń.

Przestrzeganie Regulaminu

1. Zabronione jest zachowanie, które mogłoby zagrażać bezpieczeństwu lub komfortowi innych gości.
2. Pracownicy mają prawo wyprosić osoby naruszające zasady.

Monitorowanie i Ochrona Danych

1. Lubolandia dba o bezpieczeństwo osób i mienia za pomocą monitoringu.
2. Dane osobowe są przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Aktualizacje Regulaminu

1. Każda zmiana Regulaminu jest komunikowana klientom.
2. Klienci mają prawo do odwołania rezerwacji w przypadku zmian Regulaminu.

REGULAMIN SALI ZABAW LUBOLANDIA
(obowiązujący od dnia 21.06.2024 roku)

Sala Zabaw Lubolandia - to miejsce zabaw (dalej zwane także: „Lubolandia” lub „Sala Zabaw”), z którego korzystać mogą dzieci w wieku do 12 roku życia.

Właścicielem Sali Zabaw jest Lubolandia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością z siedzibą w Luborzycy przy ul. Gościnniej 30, 32-010 Luborzycza, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego numer KRS 0001056070, posiadającą NIP: 6821802749, REGON: 526297228, kapitał zakładowy w wysokości 600 000,00 zł (dalej zwana: „Właścicielem”).

§1

1. Lubolandia jest przestrzenią, w której znajduje się bufet, sale do udostępnienia, sale zabaw, urządzenia sanitarne, szatnie, do którego wstęp mają dzieci znajdujące się pod opieką rodzica lub pełnoletniego opiekuna.
2. Sala zabaw – część Lubolandii przeznaczona do korzystania przez dzieci, w której znajdują się urządzenia, konstrukcje zabawowe, baseny z piłeczkami, maty, przyrządy, zabawki lub inne atrakcje przeznaczone dla dzieci.
3. Wstęp na Salę zabaw mają także rodzice oraz pełnoletni opiekunowie dzieci w celu sprawowania opieki i nadzoru.

§2

1. Korzystanie z usług świadczonych w Lubolandii przez dzieci jest płatne. Ceny naliczane są według przyjętego cennika oraz poniższych zasad:
 - a. opłata za pierwszą godzinę oraz dopłata za każde kolejne rozpoczęte 10 minut;
 - b. opłata jednorazowa za wejście całonienne, od momentu zakupu biletu do zamknięcia lokalu Lubolandia w danym dniu. Opłata za wejście całonienne obejmuje jedno wejście. W przypadku opuszczenia Sali Zabaw przed jego zamknięciem w danym dniu bilet całoninowy zostaje anulowany a ponowne wejście na teren Lubolandii podlega kolejnej opłacie zgodnie z cennikiem.
2. Opłata za pierwszą godzinę lub opłata jednorazowa całoninowa uiszczane są z góry, przy wejściu do Sali Zabaw, a dopłata za każde kolejne rozpoczęte 10 minut uiszczana jest z dołu przy wyjściu.
3. Szczegółowy koszt korzystania z Lubolandii określa cennik.

§3

1. Świadczenie usług przez Lubolandię polega w szczególności na udostępnianiu do korzystania przez dzieci lub rodziców z infrastruktury Sali Zabaw, m.in. konstrukcji zabawowych oraz sal.
2. Dzieci mogą wejść oraz wyjść z terenu Lubolandii tylko pod opieką rodzica lub pełnoletniego opiekuna.
3. Dzieci do 6. roku życia mogą przebywać w Sali Zabaw wyłącznie pod opieką rodzica lub pełnoletniego opiekuna.
4. Rodzic lub pełnoletni opiekun mogą pozostawić bez opieki dziecko, które ukończyło 6 rok życia, w Lubolandii na maksymalny czas do 2 godzin. Dzieci mogą być odbierane wyłącznie przez rodzica, pełnoletniego opiekuna lub inną osobę wskazaną w formularzu pozostawienia dziecka. Osoba odbierająca dziecko ma obowiązek pozostawiania na terenie

budynku, w którym znajduje się Sala Zabaw przez cały czas pozostawienia dziecka.

5. Przed pozostawieniem dziecka bez opieki oraz przy odbiorze dziecka rodzic lub opiekun dziecka zobowiązany jest do złożenia pracownikowi Lubolandii wypełnionego formularza pozostawienia lub odbioru dziecka dostępnego w recepcji Sali Zabaw.
6. Pracownicy Lubolandii mogą poprosić o okazanie dowodu tożsamości rodzica lub opiekuna dziecka w przypadku pozostawienia bez opieki lub odbierania dziecka z Sali Zabaw.
7. Jeśli rodzic lub opiekun nie wyraża zgody na korzystanie przez dziecko z określonego wyposażenia znajdującego się na terenie Sali Zabaw, dziecko nie może pozostać w Lubolandii bez opieki rodzica lub opiekuna, na podstawie ust. 4.
8. Pracownik Lubolandii może odmówić pozostawienia dziecka powyżej 6. roku życia bez opieki rodzica lub opiekuna zgodnie z ust. 4 powyżej z uwagi na jego stan zdrowia.
9. W przypadku pozostawienia dziecka bez wypełnienia formularza pozostawienia dziecka, o którym mowa w ust. 5 powyżej lub w przypadku przekroczenia czasu zadeklarowanego w oświadczeniu na jaki pozostawiono dziecko, pracownik Lubolandii może skorzystać ze środków przewidzianych przepisami prawa w celu zapewnienia dziecku opieki.

§4

1. Przy wejściu na teren Lubolandii dziecko otrzymuje transponder, który jest zobowiązany do noszenia na ręce przez cały czas przebywania w Sali Zabaw.
2. W bufecie Lubolandii można dokonać zakupu przy użyciu transpondera. Cena zakupu dokonanego przy pomocy transpondera zostanie uiszczona przy wyjściu z Sali Zabaw.
3. Za zgubienie lub zniszczenie transpondera lub poruszanie się z nim poza Salą Zabaw rodzic lub pełnoletni opiekun dziecka zapłaci karę pieniężną w kwocie 10 złotych, płatną przy wyjściu.

§5

1. Dzieci oraz pełnoletni opiekunowie lub rodzice mogą przebywać na terenie Lubolandii wyłącznie w czystych skarpetkach lub rajstopach (bez jakiegokolwiek obuwia niezależnie od pory roku), są oni również zobowiązani do pozostawienia obuwia, w którym przybyli do Sali Zabaw w przeznaczonych do tego szafkach bezpośrednio po wejściu na teren Lubolandii.
2. Buty (w tym buty zamienne) należy pozostawić w przeznaczonych do tego zamykanych szafkach. Odzież wierzchnią można przechowywać w szafkach zamykanych lub depozytowych albo powiesić na wieszakach. Szafki depozytowe i szafki w szatniach nie są sejfem i nie są wyposażone w system antywłamaniowy. Rekomenduje się sprawowanie osobistego nadzoru nad rzeczami znacznej wartości, w szczególności sprzętu elektronicznego, gotówki.
3. Właściciel Lubolandii oraz jego pracownicy nie ponoszą odpowiedzialności za pozostawione w szatni rzeczy osobiste.
4. W przypadku, gdy rodzic lub pełnoletni opiekun nie wyposaży dziecka w skarpetki, zobligowany jest do ich zakupu w recepcji Lubolandii.
5. W Lubolandii kluczyk do szafek depozytowych i do szafek w szatniach wydaje pracownik na recepcji. Kluczyk do szafki winien zostać zwrócony niezwłocznie po zakończeniu korzystania z usług Sali Zabaw.

§6

1. Korzystać z urządzeń, sprzętów, konstrukcji zabawowych i atrakcji znajdujących się w

lokalu Lubolandia mogą dzieci do 12 roku życia. Regulaminy korzystania z poszczególnych urządzeń, sprzętów, stref i atrakcji mogą wprowadzać inne granice wiekowe, wagowe lub wzrostowe.

2. Przed rozpoczęciem zabawy lub skorzystaniem z urządzeń, sprzętów, konstrukcji zabawowych lub atrakcji w Lubolandii rodzic lub pełnoletni opiekun dziecka zobowiązany jest pouczyć dziecko o sposobie korzystania z nich.
3. Rodzic lub pełnoprawny opiekun dziecka korzystającego z urządzeń, sprzętów i atrakcji w Sali Zabaw zobowiązany jest dopilnować aby wszelkie zabawki oraz sprzęt lub urządzenia znajdujące się na terenie Lubolandii i stanowiące jego własność pozostały na jego terenie.
4. Zabrania się wchodzenia na konstrukcje zabawowe rodzicom lub opiekunom dzieci, z wyjątkiem sytuacji gdy dziecko potrzebuje pomocy lub wystąpi zagrożenie życia lub zdrowia dziecka.
5. Dziecko może korzystać z urządzeń, konstrukcji zabawowych lub innych atrakcji Lubolandii, dostosowanych do jego rozwoju psychicznego i fizycznego, stanu zdrowia oraz ewentualnych ograniczeń fizycznych lub psychicznych pozwalających na bezpieczne korzystanie z nich przez dziecko.
6. Rodzic lub pełnoprawny opiekun dziecka korzystającego z usług Lubolandii zobowiązany jest dopilnować aby dziecko przed rozpoczęciem korzystania z konstrukcji zabawowych, urządzeń lub atrakcji Sali Zabaw opróżniło zawartość kieszeni, jak również zdjęło okulary, pierścionki, kolczyki, zegarki oraz/ lub inne ostre i niebezpieczne elementy, które mogą zagrażać zdrowiu i bezpieczeństwu dziecka lub innych dzieci podczas zabawy.
7. Konstrukcje znajdujące się na terenie Lubolandii nie są przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami.

§7

1. Rodzice i pełnoletni opiekunowie sprawują opiekę i nadzór nad swoim dzieckiem podczas korzystania z usług świadczonych przez Lubolandię.
2. W przypadku organizowania w Sali Zabaw przyjęć Obowiązuje dodatkowy regulamin – Regulamin udostępniania sali w Lubolandii.
3. Pracownicy Lubolandii sprawują nadzór i kontrolę nad prawidłowym i zgodnym z zasadami bezpieczeństwa korzystaniem z urządzeń i atrakcji dostępnych w Sali Zabaw.

§8

1. Na terenie Lubolandii w szczególności zabrania się:
 - a. popychania innych dzieci,
 - b. stwarzania niebezpieczeństwa swoim działaniem lub zaniechaniem,
 - c. wnoszenia jedzenia oraz napojów na teren Lubolandii, z wyłączeniem sytuacji określonych w Regulamin udostępniania Sali w Lubolandii,
 - d. żucia gumy,
 - e. zabaw, biegania, skakania z napojami lub jedzeniem w rękę lub w jamie ustnej w tym w szczególności podczas korzystania z urządzeń, mat, basenu z piłeczkami, trampolin czy wchodzenia na konstrukcje obiektu,
 - f. wnoszenia zabawek oraz innych przedmiotów należących do Lubolandii,
 - g. wnoszenia zabawek z zewnątrz,
 - h. wspinania się po zewnętrznych konstrukcjach zabawowych,
 - i. skakania ze zjeżdżali do basenu z piłeczkami,
 - j. wchodzenia pod prąd na zjeżdżalnię,

- k. wchodzenia na obszary, które zostały wyłączone z obszaru zabaw,
 - l. niszczenia konstrukcji zabawowej, zabawek, elementów wystroju oraz innych elementów, które znajdują się na terenie Lubolandii,
 - m. korzystania z urządzeń i wyposażenia w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, oznakowaniem, informacjami, zaleceniami i zakazami pracowników Lubolandii lub zasadami korzystania z tych urządzeń i wyposażenia,
 - n. wprowadzania zwierząt.
2. Właściciel Lubolandii lub jego pracownicy nie ponoszą odpowiedzialności za niezawinione przez nich skutki spożywania artykułów przyniesionych z zewnątrz, w szczególności za produkty spożywcze, przyniesione z zewnątrz na podstawie Regulaminu udostępniania sali.
 3. Spożywanie produktów spożywczych zakupionych w Lubolandii lub przyniesionych z zewnątrz zgodnie z Regulaminem udostępniania sali, jest dozwolone wyłącznie przy stolikach lub innych miejscach do tego przeznaczonych.
 4. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez dziecko albo jego rodzica lub osobę sprawującą nad nim opiekę postanowień niniejszego Regulaminu lub Regulaminu udostępniania sali w Lubolandii, Właściciel może wypowiedzieć umowę na podstawie której świadczy usługi wobec danej osoby, ze skutkiem natychmiastowym.
 5. W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez Właściciela postanowień niniejszego Regulaminu lub Regulaminu udostępniania sali w Lubolandii, rodzic lub osoba sprawująca nad dzieckiem opiekę może wypowiedzieć umowę, w oparciu o którą świadczone są usługi w Sali Zabaw ze skutkiem natychmiastowym.

§9

1. Na terenie Lubolandii obowiązuje bezwzględny zakaz palenia papierosów i spożywania napojów alkoholowych lub środków odurzających. Pracownik Sali Zabaw może odmówić wstępu lub wyprosić z terenu Lubolandii osobę, która według jego uzasadnionego podejrzenia pozostaje pod wpływem alkoholu lub środków odurzających albo zachowującą się agresywnie. W takim przypadku pracownik Lubolandii może także skorzystać ze środków przewidzianych przez prawo w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających na terenie Sali Zabaw.
2. Pracownicy Lubolandii mogą odmówić wstępu kolejnego dziecka na teren Sali Zabaw, w sytuacji gdy liczba osób przebywających na terenie Centrum Zabaw przekroczy dopuszczalną liczbę osób, ustaloną zgodnie z przepisami prawa z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów przeciwpożarowych lub sanitarnych.
3. W trosce o zdrowie wszystkich osób korzystających z Sali Zabaw zabrania się przebywania w Lubolandii dzieci i rodziców lub pełnoprawnych opiekunów będących nosicielami chorób zakaźnych, infekcji wirusowych lub bakteryjnych. Osoby takie mogą zostać nie wpuszczone na teren Sali Zabaw.

§10

1. Administratorem danych osobowych rodziców lub pełnoletnich opiekunów oraz danych osobowych dziecka uprawnionego do korzystania z Sali Zabaw jest Lubolandia Sp. z o.o z siedzibą w Luborzycy (32-010) przy ul. Gościnnej 30 wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001056070 (dalej jako: „Administrator”).

2. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się mailowo na adres: repcja@lubolandia.pl bądź w tradycyjnej formie pisemnej na adres siedziby Spółki wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu.
3. Dane osobowe rodzica lub pełnoletniego opiekuna oraz dane osobowe dziecka uprawnionego do korzystania z Sali Zabaw, podane Administratorowi, będą przetwarzane przez Administratora, w zakresie:
 - a. **Dane rodziców lub pełnoletniego opiekuna:** Imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, wizerunek.
 - b. **Dane dzieci:** Imię, nazwisko, wiek, informacje zdrowotne (jeśli konieczne), wizerunek.
 - c. **Dane związane z rezerwacjami:** Daty i godziny wizyt, liczba osób, preferencje dotyczące usług.
4. Dane przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:
 - a. Zawarcie i wykonanie umowy (Art. 6 ust. 1 lit. b RODO)
 - b. Wystawienie faktury, uwzględnienie faktury w dokumentacji księgowej oraz realizacja pozostałych obowiązków rachunkowych i księgowych nakładanych przez przepisy prawa (Art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa podatkowego)
 - c. Ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń związanych z umową (Art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
 - d. Zapewnienie bezpieczeństwa dzieci i rodziców (Art. 6 ust. 1 lit. b, lit. c oraz lit. f RODO)
 - e. Nagłe kontakty (Art. 6 ust. 1 lit. d RODO)
 - f. W przypadku wyrażenia dobrowolnej zgody, dane będą przetwarzane w celu prowadzenia przez Administratora marketingu usług własnych za pomocą środków komunikacji elektronicznej informacji handlowej z użyciem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych na podstawie (Art. 6 ust. 1 lit. a RODO)
5. W przypadku udzielenia przez rodzica dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych osobowych w postaci wizerunku, dane osobowe rodzica lub dane osobowe dziecka uprawnionego do korzystania z Sali Zabaw, będą przetwarzane przez Administratora w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych w związku z prowadzeniem działań marketingowych przez Administratora.
6. W przypadku pozostawienia dziecka w Lubolandii, konieczne jest wypełnienie formularza pozostawienia dziecka, zgodnie z postanowieniami § 3 ust. 4 i 5 Regulaminu. Podane w formularzu dane osobowe, w tym dane osobowe dziecka, będą przetwarzane w celu i zakresie niezbędnym do wykonania umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych w związku z pozostawieniem dziecka w Lubolandii i koniecznością zapewnienia jego bezpieczeństwa.
7. Odbiorcami danych osobowych rodzica lub pełnoletniego opiekuna i dziecka mogą być podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie świadczonych na rzecz Administratora usług (np. podwykonawcy) lub wspierania bieżących procesów biznesowych Administratora takie jak podmioty świadczące usługi księgowe, prawne, marketingowe, operacyjne oraz IT, w tym dostarczające Administratorowi rozwiązania informatyczne do obsługi Klienta.
8. W związku z korzystaniem z usług Google, dochodzi do przekazywania danych do państw trzecich w związku z ich przechowywaniem na serwerach zlokalizowanych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Google zapewnia odpowiedni poziom ochrony

- danych osobowych poprzez stosowane mechanizmy zgodności, takie jak programy certyfikujące lub standardowe klauzule umowne
9. Dane osobowe rodzica lub pełnoletniego opiekuna oraz dane osobowe dziecka uprawnionego do korzystania z Lubolandii będą przechowywane przez czas trwania zawartej umowy oraz po jej zakończeniu, w celu realizacji przez Administratora praw i obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności obowiązków podatkowych, a w przypadku wyrażenia zgody na prowadzenie marketingu usług Administratora – do czasu wycofania zgody.
 10. Rodzic lub pełnoletni opiekun ma prawo do dostępu do swoich danych osobowych oraz danych osobowych dziecka uprawnionego do korzystania z Lubolandii, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania (wobec przetwarzania danych osobowych w celu marketingu produktów lub usług Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), prawo do przenoszenia danych osobowych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych.
 11. W odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody, przysługuje prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcia zgody dokonuje się poprzez kontakt pod adresem: repcja@luboladnia.pl bądź w drodze korespondencji listownej skierowanej na adres: ul. Gościnną 30, 32-010 Luborzycza.
 12. Podanie danych osobowych jest niezbędne dla wykonania usług świadczonych przez Administratora.
 13. Sala Zabaw Lubolandia dla zapewnienia bezpieczeństwa osób w niej przebywających jest monitorowana za pomocą kamer utrwalających obraz. Nagrania z monitoringu mogą zostać wykorzystane wyłącznie w celu związanym z bezpieczeństwem i ochroną osób i mienia Lubolandii w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. f) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Dane osobowe w postaci wizerunku utrwalonego na nagraniach będą przechowywane przez okres do 30 dni, chyba że nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu lub Spółka powzięła wiadomość, że mogą one stanowić dowód w postępowaniu – wówczas termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Wejście na teren Lubolandii jest dobrowolne, ale będzie skutkowało przetwarzaniem danych osobowych w związku ze stosowaniem monitoringu wizyjnego.

§11

1. Rodzic lub opiekun wpuszczający dziecko na teren Lubolandii mają obowiązek zapoznania się z postanowieniami niniejszego Regulaminu, który znajduje się na stronie www.luboladnia.pl oraz w recepcji Sali Zabaw.
2. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu oraz cennika wymagają dla swojej ważności podania do wiadomości Klientów, którzy korzystają z jednorazowych wejść do Lubolandii, poprzez umieszczenie informacji na Stronie internetowej a w przypadku Klientów, którzy dokonali Rezerwacji przyjęcia w Lubolandii, poprzez przesłanie tej informacji drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przy rezerwacji przyjęcia. W takim przypadku Klienci, którzy dokonali Rezerwacji przyjęcia w Lubolandii, mają prawo do odwołania Rezerwacji w terminie 7 dni od dnia poinformowania o zmianach Regulaminu bądź cennika. W razie nieskorzystania z prawa odwołania Rezerwacji, uznaje się, że Klient zaakceptował zmiany w Regulaminie lub cenniku.
3. Wszelkie uwagi oraz reklamacje co do świadczonych usług w Lubolandii ich obsługi,

- reklamacje co do jakości świadczonych usług oraz inne skargi lub wnioski mogą być zgłaszane przez Klientów w formie pisemnej i pozostawione u managera w lokalu Lubolandia bądź poprzez przesłanie listem na adres: ul. Gościńska 30, 32-010 Luborzycza z dopiskiem "Reklamacja Lubolandia", albo w drodze korespondencji elektronicznej przesłanej na adres: manager@lubolandia.pl. Reklamacja, skarga lub wniosek powinny zawierać imię i nazwisko Klienta, opis sprawy oraz adres korespondencyjny lub adres mailowy, pod rygorem braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę lub wniosek. Odpowiedź na reklamacje, skargi i wnioski zostanie udzielona w terminie do 30 dni w formie pisemnej na wskazany w reklamacji, skardze lub wniosku adres do korespondencji lub drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy. O odmowie uwzględnienia reklamacji i jej powodach Lubolandia poinformuje Klienta wysyłając wiadomość na wskazany przez Klienta adres e-mail lub adres do doręczeń.
4. Klient będący konsumentem może skorzystać z następujących pozasądowych możliwości skorzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporu:
 - a. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu;
 - b. skierowania sprawy do stałego sądu polubownego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej;
 - c. zwrócenia się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów m.in. Federacji Konsumentów.
 5. Właściciel Lubolandii informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, za pośrednictwem której konsument może złożyć swoją skargę, co do zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii.
 6. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny – obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie.
 7. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są m.in. pod następującymi adresami:
www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php;
www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php, zaś pod adresem www.uokik.gov.pl dostępny jest wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich wraz z informacją o rodzaju spraw, jakimi poszczególne podmioty się zajmują.
 8. Adres strony internetowej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Krakowie <http://www.krakow.wiih.gov.pl/>. Wykaz wszystkich wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz stałych sądów polubownych wraz z adresami ich stron internetowych dostępne są pod adresem www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
 9. Postanowienia niniejszego Regulaminu, znajdują odpowiednie zastosowanie do Regulaminu udostępniania sali w Lubolandii, w zakresie w jakim regulamin ten nie stanowi inaczej.