



Regulamin usług Spółki Lubolandia

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin określa zasady dokonywania rezerwacji i zamówienia w ramach kalendarza usług oferowanych przez **Lubolandia Spółka z o.o.**, z siedzibą przy ul. Gościńska 30, 32-010 Luborzyca, Polska, NIP 6821802749, KRS 0001056070, Regon 526297228 oferowanego na stronie: <https://lubolandia.oos.pl> oraz systemu reklamacji usług oferowanych przez Spółkę w siedzibie Obiektu.

§ 2. Definicje

1. **Usługodawca** – Lubolandia Spółka z o.o., zarejestrowana pod adresem ul. Gościńska 30, 32-010 Luborzyca, Polska.
2. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług Usługodawcy. Usługobiorca może być jednocześnie opiekunem Gościa.
3. **Gość** – osoba małoletnia w wieku 6-12 lat korzystająca pod nadzorem pracowników Usługodawcy lub rodziców i opiekunów prawnych z obiektu Spółki Lubolandia.
4. **Obiekt** – obiekt Lubolandia Sp. z o.o. Gościńska 30, 32-010 Luborzyca, Polska. Kontakt do obiektu poprzez stronę: <https://lubolandia.pl/kontakt/>, adres e-mail: recepja@lubolandia.pl lub tel. 503 394 584
5. **Regulamin udostępniania Sali i świadczenia usług** – wewnętrzny Regulamin świadczenia usług także w ramach procesu rezerwacyjnego za pośrednictwem strony www.Lubolandia.pl i systemu Przelewy24.
6. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń

informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego.

7. **Standardy Ochrony Małoletnich** – dokument wewnętrzny Spółki Lubolandia powstały na potrzebę realizacji obowiązku ustawowego zgodnie z art. 22b ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 560).
8. **Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną
9. **Operator systemu rezerwacji online** – Ortosoft, ul. Jasnogórska 26/302, 42-202 Częstochowa, Polska.
10. **Potwierdzenie rezerwacji online** - dokument w wersji elektronicznej przesyłany Usługobiorcy na wskazany przez niego w formularzu rezerwacyjnym adres e-mail, określający warunki rezerwacji.
11. **Transakcja** – operacja polegająca na dokonaniu płatności przez Usługobiorcę za pośrednictwem serwisu Przelewy24 lub w ramach płatności w siedzibie Obiektu.
12. **RODO** – Rozporządzenie 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).

§ 3. Zakres i regulamin świadczenia usług

1. Usługodawca oferuje możliwość rezerwacji i zakupu usług rekreacyjnych, takich jak wejścia na plac zabaw, korzystania przez dzieci lub rodziców z infrastruktury Lubolandii, m.in. konstrukcji zabawowych, czy udostępnianiu na wyłączność sali zlokalizowanych na terenie Lubolandii oraz organizacji imprez okolicznościowych oraz innych wydarzeń. Rezerwacja odbywa się poprzez kontakt z obsługą obiektu lub

za pośrednictwem strony internetowej www.lubolandia.oos.pl. zgodnie z Regulaminem udostępniania Sali i świadczenia usług.

2. Korzystanie z usług świadczonych w Lubolandii przez dzieci jest płatne.
3. 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 całodniowe, od momentu zakupu biletu do zamknięcia lokalu Lubolandia w danym dniu. Opłata za wejście całodniowe obejmuje jedno wejście. W przypadku opuszczenia Sali Zabaw przed jego zamknięciem w danym dniu bilet całodniowy zostaje anulowany a ponowne wejście na teren Lubolandii podlega kolejnej opłacie zgodnie z cennikiem.
 - c. opłata za pierwszą godzinę lub opłata jednorazowa całodniowa uiszczane są z góry za pośrednictwem strony internetowej www.lubolandia.oos.pl, przy wejściu do Sali Zabaw, a dopłata za każde kolejne rozpoczęte 10 minut uiszczana jest z dołu przy wyjściu.
4. Zgodnie z przyjętym Regulaminem:
 - a. Dzieci mogą wejść oraz wyjść z terenu Lubolandii tylko pod opieką rodzica lub pełnoletniego opiekuna.
 - b. Podczas udostępniania na wyłączność sali zlokalizowanej w Lubolandii obecność przynajmniej jednego rodzica lub pełnoletniego opiekuna jest obowiązkowa.
 - c. Usługi świadczone w Lubolandii przeznaczone są dla dzieci w wieku do lat 12. W przypadku gdy z usług Lubolandii w związku z udostępnieniem na wyłączność Sali korzystać będzie dziecko powyżej 12. roku życia, należy poinformować o tym fakcie menadżerkę lokalu, w którym zostanie udostępniona Sala i uzyskać stosowną zgodę na uczestnictwo.
 - d. Sale znajdujące się w Lubolandii udostępniane są na wyłączność tylko na podstawie dokonanej rezerwacji złożonej w formie pisemnej w recepcji Lubolandii lub elektronicznie poprzez przesłanie formularza rezerwacji dostępnego na stronie internetowej Lubolandii w zakładce „Rezerwacja sali” (dalej: Rezerwacja), przy czym dokonanie Rezerwacji w formie elektronicznej

wymaga potwierdzenia przez pracownika Lubolandii. Potwierdzenie to powinno nastąpić nie później niż kolejnego dnia roboczego, a jego brak w tym terminie jest równoznaczny z niedojściem Rezerwacji do skutku.

- e. Rezerwacja (w formie pisemnej albo poprzez przesłanie formularza rezerwacji) jest dokonywana najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem udostępnienia Sali na wyłączność. Termin rezerwacji Sali może przypadać najpóźniej do końca miesiąca następnego po miesiącu, w którym dokonywana jest Rezerwacja.
- f. Osoba Zamawiająca jest zobowiązana do potwierdzenia liczby osób, korzystających z zarezerwowanej Sali na 3 dni robocze przed datą wynikającą z Rezerwacji. W razie braku potwierdzenia liczby uczestników, obowiązuje liczba osób podanych w Rezerwacji. Podając liczbę Uczestników nie uwzględnia się rodziców lub opiekunów dzieci.
- g. Minimalna liczba korzystających z Sali to 8 (słownie: ośmioro) dzieci a maksymalna to 30 (słownie: trzydziścioro) dzieci. W przypadku Rezerwacji bądź obecności mniej niż 6 dzieci, cena Rezerwacji jest pobierana jakby miało korzystać z Sali 8 uczestników. Rodzice lub pełnoprawni opiekunowie korzystają z bezpłatnego wejścia do Sali.
- h. Czas korzystania z Sali w Lubolandii:
 - może wynosić 1 lub 2 godziny,
 - jest liczony od godziny określonej w Rezerwacji.
 - w przypadku Rezerwacji przewidzianej na 2 godziny może ono zostać przedłużone do maksymalnie 3 godzin, o ile zarezerwowana Sala jest dostępna w danym czasie oraz po uprzednim zawiadomieniu pracownika Lubolandii i uiszczeniu odpowiedniej opłaty, zgodnej z Cennikiem.
- i. Istnieje możliwość skorzystania z dodatkowych atrakcji proponowanych przez Lubolandię (przykładowo: zamówienie tortu, napoi, przekąsek, animatora) po uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnej z Cennikiem.

- j. Spółka Lubolandia ustanowiła i stosuje Standardy Ochrony Małoletnich. Dokument ten określa zasady relacji pomiędzy personelem i małoletnimi uczestnikami. Dokument dostępny jest w siedzibie Obiektu i na stronie <https://lubolandia.pl/kontakt/>.
- k. Szczegółowy Regulamin Sali i jej udostępniania dostępny jest na stronie <https://lubolandia.pl/kontakt/>.

§ 4. Cena i procedura płatności

1. Płatności za wybrane usługi mogą być realizowane bezpośrednio w obiekcie lub za pośrednictwem serwisu Przelewy24 zgodnie z zasadami i Regulaminem dostępnym na stronie <https://www.przelewy24.pl> i <https://www.przelewy24.pl/regulamin>.
2. Po wybraniu usługi i potwierdzeniu zamówienia, Usługobiorca zostanie przekierowany do serwisu Przelewy24 w celu dokonania płatności.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do podania prawidłowych danych wymaganych do realizacji płatności.
4. Potwierdzenie transakcji jest przesyłane na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę.
5. Każda płatność inicjowana w serwisie Przelewy24 otrzymuje niepowtarzalny numer Płatności oraz hasło nadawane przez Serwis. Klient winien zachować ten numer i hasło dla celów kontroli stanu tej Płatności, zapłaty poprzez przedpłatę powstałą z tej płatności oraz reklamacji płatności.
6. Płatności zrealizowane poprzez serwis Przelewy24 mogą w przypadku konieczności dopłaty zostać uregulowane w Obiekcie świadczącym usługi w ramach przyjętych tam zasad.
7. Zasady Rezerwacji Sali na wyłączność:
 - W terminie 2 dni od złożenia Rezerwacji poprzez wypełnienie formularza na stronie internetowej Lubolandii, Usługobiorca zobowiązuje się zapłacić cenę wynikającą z Rezerwacji lub zadatek w wysokości 50% tej ceny. W przypadku Rezerwacji dokonanej pisemnie w recepcji Lubolandii, cena wynikająca z Rezerwacji lub zadatek

w wysokości 50% tej ceny jest wpłacana jednocześnie przy dokonaniu Rezerwacji. W przypadku skorzystania z Rezerwacji zadatek zostaje zaliczony na poczet ceny Rezerwacji. W razie wpłaty zadatku pozostała część ceny Rezerwacji wpłacana jest w dniu wynikającym z Rezerwacji.

8. Brak dokonania płatności w terminie określonym w zamówieniu skutkuje automatycznym anulowaniem Rezerwacji.
9. Ostateczna cena z tytułu Rezerwacji może ulec zmianie w przypadku, gdy Usługobiorca po zapłacie zadatku i ceny Rezerwacji, zgodnie z § 4 ust.7, zdecyduje się na skorzystanie z atrakcji dostępnych w Lubolandii, które zgodnie z Cennikiem Lubolandii są dodatkowo płatne.
10. Cena Rezerwacji na wyłączność obejmuje koszt akcesoriów, przekąsek, animatorów, wystroju Sali oraz jednorazowej zastawy wykorzystywanych w trakcie korzystania z Sali. Osoba Zamawiająca jest zobowiązana do uiszczenia opłat dodatkowych w przypadku wyboru dodatkowo płatnych atrakcji, wystroju lub innych usług.
11. Wpłata zadatku oraz ceny Rezerwacji nastąpi w sposób przyjęty w Lubolandii.
12. Szczegółowy koszt świadczenia usług jednorazowych 1-2h, całodniowe, udostępnienia Sali na wyłączność w ramach pakietów urodzinowych określają obowiązujące w Lubolandii cenniki dostępne w siedzibie Obiektu lub na stronie <https://lubolandia.pl/cennik/> i <https://lubolandia.pl/oferta/>.

§ 5. Odwołanie rezerwacji

1. W przypadku odwołania rezerwacji indywidualnych w terminie 3 pełnych dób przed planowanym terminem usługi Usługodawca zastrzega zwrot 100% wartości wpłaconych przez Usługobiorcę środków.
2. W przypadku odwołania rezerwacji imprez zbiorowych w terminie 7 pełnych dób przed planowanym terminem usługi Usługodawca zastrzega zwrot 100% wartości wpłaconych przez Usługobiorcę środków.

3. Zwrot środków w ramach procedury pkt.1 i 2 odbywa się według ustalonych pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą zasad za pośrednictwem poczty e-mail: recepca@lubolandia.pl.
4. W przypadku rezygnacji z Rezerwacji w Lubolandii w terminie krótszym niż wskazany w ust.1 niniejszego paragrafu, wpłacony zadek nie podlega zwrotowi.

§ 6. Reklamacje

1. 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 Usługobiorcę w formie pisemnej w siedzibie Obiektu bądź poprzez przesłanie listem na adres: ul. Gościńska 30, 32-010 Luborzyca z dopiskiem "Reklamacja Lubolandia", albo w drodze korespondencji elektronicznej przesłanej na adres: manager@lubolandia.pl.
2. Reklamacja, skarga lub wniosek powinny zawierać imię i nazwisko Usługobiorcy, opis sprawy, zakres żądania oraz adres korespondencyjny lub adres mailowy, pod rygorem braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę lub wniosek.
3. 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.
4. O ewentualnej odmowie uwzględnienia reklamacji i jej powodach Lubolandia poinformuje Klienta wysyłając wiadomość na wskazany przez Klienta adres e-mail lub adres do doręczeń.
5. Strony będą dążyły do polubownego rozwiązania kwestii spornych.

§ 7. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców, które zostaną podane w procesie rezerwacji jest Lubolandia Spółka z o.o.

2. Dane osobowe są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usługi rezerwacji i płatności oraz zgodnie z przepisami RODO.
3. Usługobiorca ma prawo do dostępu do swoich danych, ich poprawiania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są dostępne w polityce prywatności Usługodawcy oraz serwisu Przelewy24.
5. Administratorem danych osobowych Użytkowników Serwisu Przelewy24 jest spółka **PayPro Spółka Akcyjna** z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Usługodawcy.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Usługodawcy oraz w siedzibie Obiektu.
4. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Usługobiorcy, będącego Konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przysługującymi konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.
5. W razie gdyby którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu było lub miało stać się nieważne lub bezskuteczne, ważność całego Regulaminu w pozostałej części zostaje nienaruszona. W takim przypadku Strony zastąpią nieważne lub bezskuteczne postanowienie innym, które możliwie najwierniej oddaje zamierzony cel gospodarczy. Odpowiednio dotyczy to także ewentualnych luk w Regulaminie.