

## 1. Regulamin zamawiania i dostawy nagród w sklepie internetowym

LOTOS Paliwa Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (dalej: LOTOS) przy ul. Elbląskiej 135, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000006312, NIP 583 10 23 182, REGON 190966301, o kapitale zakładowym i wpłaconym 114.706.000,00 zł, prowadzi Program LOTOS Navigator (dalej: Program).

LOTOS zleca XBS LOGISTICS SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Błonie (dalej: XBS) Pass 20, kod 05-870 Błonie, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XVI Wydział Gospodarczy krajowego Rejestru Sądowego pod KRS 0000162028 prowadzenie sklepu internetowego obsługującego Program, w związku powyższym działaniem został przyjęty „Regulamin zamawiania i dostawy nagród” w następującym brzmieniu:

## 2. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu przyjęto następujące definicje:

- 2.1. Program / Program Navigator – program konsumencki Navigator, działający na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usług oraz korzystania z programu konsumenckiego LOTOS Navigator” (Regulamin Programu Navigator).
- 2.2. Punkty – wartości punktowe przyznawane w Programie, na zasadach określonych w Regulaminie Programu Navigator, które mogą zostać wymienione na nagrody na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 2.3. nagroda – towar dostępny w katalogu nagród Programu Navigator.
- 2.4. Uczestnik – pełnoprawny uczestnik Programu.
- 2.5. Zamawiający – Uczestnik, który dokonał zamówienia nagrody.
- 2.6. Dostawca nagród – podmiot realizujący zamówienia nagród na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
- 2.7. Punkt odbioru – wybrana przez Zamawiającego stacja paliw LOTOS do której zostanie dostarczona nagroda.

## 3. Postanowienia ogólne

- 3.1. Za pośrednictwem strony internetowej [www.lotosnavigator.pl](http://www.lotosnavigator.pl) oraz w aplikacji mobilnej LOTOS Navigator Uczestnik może dokonać wymiany Punktów na nagrody. Możliwość zamówienia nagrody jest uzależniona od jej dostępności. Wymiana Punktów, dostarczanie nagród i wynikające stąd prawa i obowiązki LOTOS, partnerów Programu i Uczestników uregulowane są przez Regulamin Programu Navigator oraz przez niniejszy „Regulamin zamawiania i dostawy nagród w sklepie internetowym”.
- 3.2. Punkty zebrane w Programie można wymienić na nagrody z bieżącego asortymentu, dostępnego w katalogu nagród na stronie <https://www.lotosnavigator.pl/> oraz w aplikacji mobilnej LOTOS Navigator, przy czym oferta katalogu podlega bieżącej aktualizacji.
- 3.3. Uczestnik zamawiając nagrodę może uzupełnić różnicę między liczbą Punktów, które są konieczne, aby wymienić Punkty na wybraną nagrodę, a wartością wybranej nagrody przez dopłatę odpowiedniej sumy pieniężnej (chyba, że dana nagroda jest dostępna wyłącznie za Punkty).
- 3.4. Niniejszy Regulamin może ulec zmianom, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania Programu, w szczególności zapobiegania nadużyciom. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie umieszczona na okres, co najmniej 14 (czternastu) kolejnych dni kalendarzowych przed planowanym wprowadzeniem zmian, pod adresem [www.lotosnavigator.pl](http://www.lotosnavigator.pl) poprzez opublikowanie zestawienia wprowadzonych zmian Regulaminu,

- 3.5. Zobowiązania wynikające z niniejszego Regulaminu mogą być wykonywane za pomocą podmiotu trzeciego („Dostawca nagród”) – którego szczegółowe dane identyfikacyjne zostały wskazane w dokumentach towarzyszących nagrodom.
- 3.6. Zamówienie nagrody w Programie Navigator jest jednoznaczne z zawarciem umowy kupna-sprzedaży z Dostawcą nagród. Za dzień zawarcia umowy uważa się dzień zamówienia nagrody, miejscem zawarcia umowy jest miasto Błonie.
- 3.7. Wszystkie znajdujące się na stronie internetowej Programu oraz w aplikacji mobilnej LOTOS Navigator znaki towarowe i oznaczenia przedsiębiorców zostały użyte jedynie w celu informacyjnym, a prawa wyłączne do nich przysługują tymże przedsiębiorcom. Cennik nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego.

#### 4. Zamawianie i dostawa nagród

- 4.1. Aby zamówić daną nagrodę, należy wypełnić właściwy formularz na stronie internetowej Programu lub aplikacji mobilnej LOTOS Navigator, podając wymagane dane. Potwierdzenie złożenia zamówienia zostanie przesłane na podany w formularzu adres poczty elektronicznej (e-mail). Szczegółowe informacje można uzyskać za pośrednictwem infolinii Biura Obsługi Klienta wskazanej w potwierdzeniu zamówienia oraz stronie internetowej Programu lub aplikacji mobilnej LOTOS Navigator.
- 4.2. Dostawca nagród zapewnia dostarczenie nagrody. Termin dostawy liczony jest od dnia przyjęcia zamówienia i uznania rachunku Dostawcy nagród (tylko w przypadku dopłaty pieniężnej) i wynosi do 14 (czternaście) dni, chyba, że wskazany zostanie inny termin.
- 4.3. Jeśli zamówienie obejmuje więcej nagród, mogą one zostać dostarczone łącznie.
- 4.4. Nagrody zostaną wysłane pod adres wybranej przez Zamawiającego stacji LOTOS - Punktu odbioru, który Uczestnik wybiera podczas składania zamówienia na nagrody.
- 4.5. O dostarczeniu nagrody do Punktu odbioru, Zamawiający zostanie powiadomiony za pośrednictwem komunikatu SMS i e-mail wysłanym pod dane kontaktowe podane przez Uczestnika podczas rejestracji w Programie Navigator.
- 4.6. Zamawiający jest zobowiązany do odebrania nagrody w Punkcie odbioru, w ciągu 14 dni od otrzymania wiadomości o dostarczeniu nagrody do Punktu odbioru.
- 4.7. Jeśli nagroda nie zostanie odebrana w terminie opisanym w pkt 4.6 powyżej wówczas zostanie ona automatycznie zwrócona do Dostawcy nagród. W takim przypadku suma pieniężna oraz wymienione Punkty zostaną zwrócone Zamawiającemu.
- 4.8. Jeżeli nie będzie możliwe spełnienie świadczenia z tego powodu, że artykuł nie jest dostępny, Zamawiający zostanie niezwłocznie o tym fakcie powiadomiony, najpóźniej w ciągu 14 (czternastu) dni od zawarcia umowy. Jeżeli nie będzie możliwe spełnienie świadczenia choćby z powodu przejściowej niedostępności towaru (nagrody) Dostawca nagród zobowiązuje się do zaproponowania Zamawiającemu towaru zastępczego o tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tą samą wartość pkt i/lub cenę. Propozycja towaru zastępczego zostanie przekazana Zamawiającemu za pośrednictwem infolinii Programu Navigator. Zamawiający ma prawo odmówić przyjęcia towaru zastępczego, w takim przypadku cała wymieniona pula pkt oraz suma pieniężna, jeśli została dokonana dopłata do nagrody zostaną w całości zwrócone na konto Uczestnika.
- 4.9. Do każdego zamówienia zostanie dołączona faktura na towary z zamówienia wystawiona w momencie otrzymania przez Sklep zamówienia.

#### 5. Zasady reklamacji

- 5.1. Dostawca nagród jest zobowiązany do dostarczenia nagrody bez wad. Punkt odbioru po otrzymaniu nagrody zobowiązany jest do sprawdzenia, czy nagroda jest zgodna z

- zamówieniem i czy nie widać śladów zniszczenia. Jeśli nagroda została uszkodzona w czasie transportu, Punkt odbioru zobowiązany jest zażądać sporządzenia pisemnego protokołu przez przedstawiciela przewoźnika (kuriera) i odmówić odbioru nagrody w innym wypadku reklamacje dotyczące uszkodzenia nagrody podczas transportu nie będą przyjmowane.
- 5.2. Uczestnik jest zobowiązany do sprawdzenia czy nagroda jest zgodna z zamówieniem i czy nie widać śladów zniszczenia. Jeśli na nagrodzie widnieją ślady uszkodzenia Uczestnik ma prawo odmówić przyjęcia nagrody. Wówczas przedstawiciel Punktu odbioru jest zobowiązany do przyjęcia reklamowanej nagrody oraz do zgłoszenia reklamacji do Dostawcy nagród.
  - 5.3. Nieznaczne różnice w kolorze, kształcie lub proporcjach artykułów otrzymanych w stosunku do artykułów wyeksponowanych na stronie internetowej Programu lub aplikacji mobilnej LOTOS Navigator lub w innych materiałach informacyjnych są dopuszczalne i nie są brane pod uwagę w związku z ustalaniem, czy otrzymana nagroda jest zgodna z zamówieniem.
  - 5.4. Zamówiona nagroda może być zwrócona lub wymieniona na inną nagrodę w przypadku opisanym w punkcie 4.8. niniejszego Regulaminu lub w sytuacji, gdy nagroda jest uszkodzona, wadliwa lub niezgodna z zamówieniem (odpowiedzialność z tytułu rękojmi).
  - 5.5. Wskazana powyżej odpowiedzialność z tytułu rękojmi nie wyłącza odpowiedzialności gwarancyjnej za zamówione towary wtedy, gdy gwarancji takiej udziela producent lub inny podmiot. W razie chęci skorzystania z praw przysługujących z tytułu gwarancji Uczestnik zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w dokumencie gwarancyjnym, który otrzymał wraz z nagrodą.
  - 5.6. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu rękojmi Uczestnik powinien postępować zgodnie z instrukcją znajdującą się na Formularzu zwrotu, który został dołączony do nagrody oraz jest dostępny na stronie Navigator tzn.:
    - 5.6.1. Zgłosić reklamację z tytułu rękojmi poprzez wysłanie wiadomości pod adres [lotos@bok.xbslogistics.pl](mailto:lotos@bok.xbslogistics.pl). W treści wiadomości należy:
      - wskazać na czym jego zdaniem polega wada, uszkodzenie bądź niezgodność z zamówieniem
      - wskazać czy domaga się naprawy czy też wymiany nagrody
      - wskazać aktualne dane kontaktowe (adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu)
    - 5.6.2. W odpowiedzi na zgłoszoną reklamację Dostawca nagród skontaktuje się z Uczestnikiem, w celu ustalenia szczegółów odbioru Nagrody:
      - datę odbioru Nagrody od Uczestnika przez spedytora (transport na koszt Dostawcy nagród);
      - adres odbioru Nagrody
    - 5.6.3. Uczestnik jest zobowiązany do przygotowania Nagrody do wysyłki tzn. zapakować o ile to jest możliwe Nagrodę w oryginalne opakowanie producenta a następnie umieścić ją w całości w kolejnym opakowaniu..
  - 5.7. O wadliwości, uszkodzeniu lub niezgodności nagrody z zamówieniem należy poinformować Dostawcę nagród w ciągu roku licząc od dnia stwierdzenia wady, nie później jednak niż w ciągu 2 (dwóch) lat od dnia dostawy nagrody.
  - 5.8. Dostawca nagród rozpozna reklamację w terminie 14 (czternaście) dni od dostarczenia mu nagrody przez Zamawiającego. W przypadku jej uznania Dostawca nagród gdy będzie to możliwe niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Zamawiającego, dokona wymiany lub naprawy nagrody oraz odeśle ją na koszt Dostawcy nagród na adres Zamawiającego.
  - 5.9. W przypadku gdy naprawa lub wymiana nagrody nie mogłaby być dokonana niezwłocznie bądź wiązałyby się z nadmiernymi trudnościami, Zamawiający zostanie o tym

poinformowany przez Dostawcę nagród, w takim wypadku będzie on uprawniony do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub o obniżeniu ceny.

- 5.10. Po dokonaniu przez Zamawiającego wyboru roszczenia określonego w pkt. 5.9 powyżej w terminie do 14 (czternastu) dni zostaną mu zwrócone pieniądze, a wymienione Punkty zwrócone na konto Programu.
  - 5.11. W przypadku nieuznania reklamacji Dostawca nagród poinformuje o tym Zamawiającego oraz odeśle mu nagrodę będącą przedmiotem reklamacji.
  - 5.12. Dostawca nagród wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikających z zawarcia Umowy do postępowania przed stałym mediatorem specjalizującym się w sprawach konsumenckich działającym na terenie m.st. Warszawy. W celu wszczęcia postępowania mediacyjnego należy złożyć wniosek o przeprowadzenie mediacji. Powinien on zawierać oznaczenie stron, określenie żądania wraz z okolicznościami je uzasadniające, a także podpis strony. Do wniosku dołącza się dowód jego nadania Stronie przeciwnej. Mediator ma prawo do wynagrodzenia o czym stanowi umowa z mediatorem lub ośrodkiem mediacyjnym. W przypadku zawarcia ugody Strony zobowiązane są do uiszczenia opłaty sądowej od wniosku o zatwierdzenie ugody w wysokości ustalonej przez obowiązujące przepisy prawa.
  - 5.13. W razie jakichkolwiek pytań lub skarg prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta Dostawcy nagród (dane kontaktowe wskazane są każdorazowo w potwierdzeniu zamówienia dołączanym do przesyłki z nagrodą).
  - 5.14. Wymiana Punktów na nagrodę zostanie potwierdzona przez Dostawcę nagród.
6. Dopłata pieniężna, prawo odstąpienia i inne
- 6.1. Z zastrzeżeniem punktu 3.3. zamówienie na nagrodę można złożyć, wymieniając mniejszą liczbę Punktów niż wymagana dla danej nagrody i uzupełniając różnicę wskazaną przy danej nagrodzie kwotą pieniężną. W takim przypadku cena nagrody zostanie pomniejszona o rabat w wysokości odpowiadającej liczbie Punktów wymienionych na nagrodę.
  - 6.2. Zamawiającemu który wybierze opcję zamówienia nagrody z dopłatą w trakcie składania zamówienia zostanie udostępniona usługa PayU za pomocą której będzie mógł dokonać dopłaty.
  - 6.3. W przypadku gdy transakcja płatności nie zostanie dokonana, zamówienie automatycznie zostanie anulowane a niewykorzystane w zamówieniu Punkty zostaną zwrócone na konto Uczestnika Programu Navigator.
  - 6.4. Wszystkie ceny podane są w polskich złotych i zawierają podatek VAT.
  - 6.5. Przeniesienie własności nagrody nastąpi z chwilą odbioru nagrody z Punktu odbioru
  - 6.6. Jeśli zamówiona nagroda nie będzie dostępna, Zamawiający zostanie o tym poinformowany, pieniądze zostaną zwrócone, a Punkty zwrócone na konto Programu.
  - 6.7. Zamawiający składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wydania nagrody może odstąpić od transakcji bez podawania przyczyny. Z zastrzeżeniem pkt 6.8 i nast., do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres wskazany w Formularzu zwrotu dołączonym do przesyłki.
  - 6.8. Powyższe prawo odstąpienia nie dotyczy rodzajów umów określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) tj.:
    - 6.8.1. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
    - 6.8.2. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;

- 6.8.3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 6.8.4. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 6.8.5. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 6.8.6. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - 6.8.7. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 (trzydziestu) dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - 6.8.8. w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
  - 6.8.9. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 6.8.10. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 6.8.11. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
  - 6.8.12. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
- 6.9. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia nagrodę należy przesać w oryginalnym, niezniszczonym opakowaniu (o ile to możliwe) na adres wskazany w potwierdzeniu dostarczenia nagrody razem z uzupełnionym Formularzem zwrotu, który Zamawiający otrzyma przy dostawie.
- 6.10. W razie odstąpienia od umowy zgodnie z postanowieniem pkt 6.7. umowa jest uważana za niezawartą, Zamawiający zaś jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia otrzymania przez Dostawcę nagród oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z zastrzeżeniem, że w uzasadnionych przypadkach Dostawca nagród może wstrzymać się ze zwrotem płatności, a także wymienionych Punktów otrzymanych od Uczestnika, do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Uczestnika dowodu jej odesłania. Zwrot następuje w takiej samej formie w jakiej Zamawiający dokonał transakcji.