

REGULAMIN ORAZ POLITYKA PRYWATNOŚCI LUMIDA

Wersja z dnia 17.06.2026

Dokument składa się z dwóch części:

- Część I - Regulamin sprzedaży usług i produktów
- Część II - Polityka prywatności

CZĘŚĆ I - REGULAMIN SPRZEDAŻY USŁUG I PRODUKTÓW

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zamawiania usług oraz produktów oferowanych przez Lumidę, zawierania umów na odległość (telefonicznie lub mailowo) oraz dokonywania płatności za pośrednictwem indywidualnego linku do płatności. Lumida nie prowadzi sklepu internetowego z koszykiem - zamówienia składa się w kontakcie bezpośrednim.
2. Usługodawcą i Sprzedawcą jest Lumida sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. F. Klimczaka 5 lok. 83, 02-972 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001184107, NIP 951-26-25-995, REGON 542246595, e-mail: kontakt@lumida.pl (dalej „**Lumida**”).
3. Kontakt: e-mail: kontakt@lumida.pl, adres do korespondencji: ul. F. Klimczaka 5 lok. 83, 02-972 Warszawa.
4. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej Lumidy (lumida.pl) w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.
5. Regulamin kierowany jest do Klientów dokonujących zakupów do celów prywatnych. Do zakupów dokonywanych przez przedsiębiorców w celach związanych z ich działalnością zawodową mogą mieć zastosowanie odrębne ustalenia, a postanowienia dotyczące Konsumenta ich nie obejmują (z zastrzeżeniem § 6 ust. 1 dotyczącego Przedsiębiorcy na prawach konsumenta).

§ 2. Definicje

- ****Konsument**** - osoba fizyczna dokonująca z Lumidą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- ****Przedsiębiorca na prawach konsumenta**** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego; stosuje się do niej przepisy o Konsumencie w zakresie wskazanym w ustawie (m.in. prawo odstąpienia i zgodność towaru z umową).
- ****Klient**** - Konsument, Przedsiębiorca na prawach konsumenta lub inny podmiot składający zamówienie.
- ****Usługa**** - usługi świadczone przez Lumidę, w szczególności kremacja zwierzęcia oraz ceremonie pożegnalne i usługi towarzyszące.
- ****Produkt**** - rzecz oferowana przez Lumidę, w tym:
 - ****produkty gotowe (nieindywidualizowane)**** - np. urny w standardowej ofercie;
 - ****produkty wykonywane na indywidualne zamówienie / personalizowane**** - np. biżuteria wykonywana z odcisku.
- ****Zamówienie**** - oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia umowy, złożone telefonicznie lub mailowo.
- ****Trwały nośnik**** - materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie i odtwarzanie informacji skierowanych osobiście do Klienta (np. wiadomość e-mail).
- ****Link do płatności**** - indywidualny link przekazywany Klientowi, umożliwiający dokonanie płatności online za pośrednictwem operatora płatności.

§ 3. Sposób składania zamówień i zawarcia umowy

1. Klient składa zamówienie telefonicznie pod numerem +48 690 847 847 lub mailowo na adres kontakt@lumida.pl, wskazując zakres usługi lub produkt oraz dane niezbędne do realizacji.
2. Po ustaleniu szczegółów Lumida przesyła Klientowi na Trwałym nośniku (e-mail) potwierdzenie warunków zamówienia, zawierające co najmniej: opis usługi lub produktu, łączną cenę, sposób i przewidywany termin realizacji, informację o prawie

odstąpienia od umowy albo o jego braku lub utracie wraz z pouczeniem oraz wzorem formularza odstąpienia, a także niniejszy Regulamin.

3. Wraz z potwierdzeniem lub odrębną wiadomością Lumida przesyła Klientowi Link do płatności.

4. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania płatności dokonanej przez Klienta za pośrednictwem Linku do płatności.

5. ****Usługi a wcześniejsze rozpoczęcie realizacji.**** Jeżeli Klient chce, aby Lumida rozpoczęła wykonywanie Usługi (np. kremacji lub ceremonii) przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, składa ****wyraźne żądanie**** jej wykonania w tym terminie oraz ****przyjmuje do wiadomości, że po pełnym wykonaniu Usługi utraci prawo odstąpienia od umowy****. Żądanie i potwierdzenie tej wiadomości Klient składa w utrwalonej formie (np. zaznaczając odpowiednią opcję lub potwierdzając treść w wiadomości e-mail towarzyszącej zamówieniu). Bez takiego żądania Lumida rozpoczyna realizację po upływie terminu na odstąpienie.

§ 4. Ceny i płatności

1. Ceny podawane są w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają podatek VAT), o ile wyraźnie nie wskazano inaczej.

2. Wiążąca jest cena wskazana w potwierdzeniu zamówienia.

3. Płatność następuje za pośrednictwem Linku do płatności obsługiwanego przez operatora płatności TPAY. Regulamin oraz zasady przetwarzania danych przez operatora dostępne są na jego stronie.

4. Lumida nie przechowuje danych karty płatniczej Klienta - dane te przetwarza wyłącznie operator płatności.

5. Lumida wystawia paragon lub fakturę zgodnie z obowiązującymi przepisami; fakturę na dane Klienta wystawia na jego żądanie zgłoszone przy składaniu zamówienia.

§ 5. Realizacja usług i dostawa produktów

1. Termin i sposób realizacji Usługi ustalane są indywidualnie i potwierdzane w zamówieniu.

2. Produkty gotowe wysyłane są w terminie do 3 dni roboczych, a produkty na indywidualne zamówienie realizowane są w terminie wskazanym w potwierdzeniu zamówienia.

3. Sposób oraz koszt dostawy wskazywane są Klientowi przed zawarciem umowy.

§ 6. Prawo odstąpienia od umowy

Niniejszy paragraf dotyczy Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

1. Klient może w terminie 14 dni odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów innych niż wskazane poniżej, składając oświadczenie (wzór stanowi Załącznik nr 1).

2. Bieg terminu rozpoczyna się:

- dla Produktów - od dnia objęcia Produktu w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę;

- dla Usług - od dnia zawarcia umowy.

3. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem na adres ul. F. Klimczaka 5 lok. 83, 02-972 Warszawa lub e-mail kontakt@lumida.pl.

4. W razie odstąpienia umowę uważa się za niezawartą. Lumida zwraca otrzymane płatności (w tym koszt najtańszego oferowanego sposobu dostawy) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, jakiej użył Klient, chyba że Klient zgodzi się na inne rozwiązanie niepowodujące dla niego kosztów.

5. Klient zwraca Produkt niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia, i ponosi bezpośrednie koszty zwrotu. Lumida może wstrzymać zwrot płatności do chwili otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.

6. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

Kiedy prawo odstąpienia NIE przysługuje

7. Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia ****nie przysługuje**** w odniesieniu do umów:

- ****a)**** o świadczenie Usług, jeżeli Lumida wykonała Usługę w pełni za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia, i przyjął to do wiadomości - ****dotyczy m.in. wykonanej kremacji oraz przeprowadzonej ceremonii**** (art. 38 pkt 1);

- ****b)**** w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb - ****dotyczy m.in. produktów personalizowanych, w tym biżuterii wykonywanej z odcisku**** (art. 38 pkt 3).

8. ****Produkty gotowe**** (nieindywidualizowane, np. urny w standardowej ofercie) podlegają prawu odstąpienia na zasadach z ust. 1–6.

§ 7. Reklamacje

****A. Produkty - niezgodność z umową****

1. Lumida odpowiada wobec Konsumenta za zgodność Produktu z umową na zasadach określonych w art. 43a i nast. ustawy o prawach konsumenta. Odpowiedzialność trwa ****2 lata**** od dnia dostarczenia Produktu.

2. W razie niezgodności Produktu z umową Klient może żądać jego naprawy lub wymiany. Jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe, wymagałyby nadmiernych kosztów, nie zostały wykonane w rozsądnym czasie lub okazały się nieskuteczne, Klient może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy (odstąpienie nie przysługuje, jeżeli niezgodność jest nieistotna).

3. W razie obniżenia ceny lub odstąpienia Lumida zwraca należność w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia lub Produktu (albo dowodu jego odestania).

4. Reklamacje dotyczące wykonania Usług Klient może składać na adres lub e-mail wskazany w § 1 ust. 3.

5. Reklamację można złożyć w dowolnej formie, np. mailowo na adres kontakt@lumida.pl. Dla sprawnego rozpatrzenia warto wskazać: dane Klienta, opis i datę stwierdzenia problemu oraz oczekiwany sposób załatwienia.

6. Lumida rozpatruje reklamację Konsumenta i udziela odpowiedzi w terminie ****14 dni****. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).

§ 8. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:

- mediacji prowadzonej przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej (WIIH);
- stałych polubownych sądów konsumenckich;
- pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckich.

2. Szczegółowe informacje dostępne są m.in. na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: uokik.gov.pl oraz polubowne.uokik.gov.pl.

§ 9. Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów określa Polityka prywatności stanowiąca ****Część II**** niniejszego dokumentu.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa; w razie sprzeczności pierwszeństwo mają te przepisy.

3. Lumida może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (np. zmiana przepisów, sposobu płatności lub zakresu oferty). Do umów zawartych przed zmianą stosuje się Regulamin w brzmieniu z chwili złożenia zamówienia.

4. Regulamin obowiązuje od dnia 17.06.2026

Załącznik nr 1 - Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Lumida sp. z o.o., ul. F. Klimczaka 5 lok. 83, 02-972 Warszawa, e-mail:
kontakt@lumida.pl

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy
sprzedaży następujących produktów / o świadczenie następującej usługi:

- Przedmiot umowy:
- Data zawarcia umowy / odbioru:
- Imię i nazwisko Konsumenta:
- Adres Konsumenta:
- Data:
- Podpis (tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej):

CZĘŚĆ II - POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Administrator danych

Administratorem danych osobowych jest Lumida sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. F. Klimczaka 5 lok. 83, 02-972 Warszawa, KRS 0001184107, NIP 951-26-25-995, REGON 542246595, e-mail: kontakt@lumida.pl (dalej „****Lumida****”).

W sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się pod adresem kontakt@lumida.pl.

2. Jakie dane przetwarzamy

- dane identyfikacyjne i kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres);
- dane dotyczące zamówienia (zakres usługi, dane zwierzęcia, dane do dostawy);
- dane do rozliczeń i dokumentów księgowych (w tym dane do faktury);
- treść korespondencji prowadzonej z Lumidą;
- dane techniczne związane z korzystaniem ze strony internetowej (pliki cookies - zob. pkt 8).

Lumida ****nie przetwarza danych karty płatniczej**** - obsługuje je wyłącznie operator płatności.

3. Cele i podstawy prawne przetwarzania

Dane przetwarzamy w następujących celach i na następujących podstawach z RODO:

- ****zawarcie i wykonanie umowy**** (realizacja usługi lub dostawa produktu, obsługa zamówienia i kontakt w tej sprawie) - art. 6 ust. 1 lit. b;
- ****wypełnienie obowiązków prawnych**** (m.in. podatkowych i księgowych oraz rozpatrywanie reklamacji) - art. 6 ust. 1 lit. c;
- ****prawnie uzasadniony interes**** (bieżący kontakt, dochodzenie i obrona roszczeń, marketing własnych produktów i usług Lumidy) - art. 6 ust. 1 lit. f;

- ****zgoda**** (np. zapis na newsletter, marketing w komunikacji elektronicznej) - art. 6 ust. 1 lit. a; zgodę można w każdej chwili wycofać, co nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

4. Odbiorcy danych

Dane mogą być powierzane podmiotom wspierającym działalność Lumidy, w niezbędnym zakresie i na podstawie umów powierzenia przetwarzania, w szczególności:

- operatorowi płatności;
- dostawcom usług IT i hostingu;
- firmom kurierskim i pocztowym;
- biuru rachunkowemu;
- dostawcom narzędzi do wysyłki wiadomości i marketingu.

5. Okres przechowywania danych

- dane związane z umowami i rozliczeniami - przez okres wymagany przepisami (m.in. podatkowymi) oraz do upływu terminów przedawnienia roszczeń;
- dane przetwarzane na podstawie zgody - do czasu jej wycofania;
- dane z korespondencji - przez okres niezbędny do obsługi danej sprawy.

6. Prawa osób, których dane dotyczą

Przysługuje Państwu prawo do: dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec

przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie (w tym wobec marketingu bezpośredniego), a także cofnięcia zgody.

Przysługuje również prawo wniesienia skargi do ****Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych**** (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania umowy - bez nich realizacja zamówienia nie jest możliwa.

7. Pliki cookies

Strona korzysta z plików cookies:

- ****niezbędnych**** - koniecznych do prawidłowego działania strony (nie wymagają zgody);
- ****analitycznych i marketingowych**** - wykorzystywanych za Państwa zgodą.

Zgodą można zarządzać w ustawieniach przeglądarki lub w mechanizmie zgody dostępnym na stronie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

8. Kontakt

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych prosimy o kontakt: e-mail kontakt@lumida.pl, adres: ul. F. Klimczaka 5 lok. 83, 02-972 Warszawa.

9. Zmiany Polityki

Polityka może być aktualizowana, np. w związku ze zmianą przepisów lub zakresu działalności. Aktualna wersja publikowana jest na stronie internetowej Lumidy (lumida.pl).

Wersja z dnia 17.06.2026