URBAN
CERAMICS

Regulamin Urban Ceramics

Wersja 3.3. Obowiązuje od 17 listopada 2026. Do rezerwacji potwierdzonych i bonów kupionych przed tą datą stosuje się wersję, która obowiązywała w dniu ich potwierdzenia albo zakupu.

1. Kto świadczy usługi i czego dotyczy regulamin

1. Usługi pod marką Urban Ceramics świadczy Urban Coffee Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, Plac Wolnica 12A/1, 31-060 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001020582, NIP PL6762636952, REGON 524527888, e-mail: kontakt@urbanceramics.eu (dalej: „Urban Ceramics" lub „my").
2. Regulamin określa zasady:
   1) uczestnictwa w sesjach malowania ceramiki w lokalach Urban Ceramics,
   2) rezerwacji przez stronę rezerwacje.urbanceramics.eu i przez telefon,
   3) zakupu i realizacji bonów podarunkowych,
   4) rezerwacji grup od 7 osób z zadatkiem oraz rezerwacji firmowych,
   5) korzystania w Lokalach z karty programu lojalnościowego Urban Friends Club,
   6) reklamacji.
3. Sesje malowania ceramiki mają charakter wyłącznie rekreacyjny. Odbywają się w swobodnej atmosferze. Nie zapewniamy instruktora prowadzącego zajęcia w formie dydaktycznej i nie realizujemy programu nauczania. Uczestnicy samodzielnie dekorują ceramikę według własnego pomysłu i we własnym tempie. Celem sesji jest rekreacja i twórcza aktywność w czasie wolnym, a nie nauka określonych umiejętności.
4. „Gość" to osoba, która rezerwuje sesję, uczestniczy w niej albo kupuje bon. „Lokal" to lokal Urban Ceramics wskazany na stronie urbanceramics.eu.
5. Regulamin jest dostępny bezpłatnie na stronie urbanceramics.eu/regulamin, także w wersji PDF do pobrania i zapisania. Udostępniamy go przed dokonaniem rezerwacji i przed zakupem bonu.

2. Rezerwacja online

1. Rezerwacja online jest bezpłatną usługą świadczoną drogą elektroniczną na stronie rezerwacje.urbanceramics.eu. Gość wybiera Lokal, liczbę osób, dzień i godzinę oraz podaje imię i numer telefonu komórkowego. Może też podać adres e-mail i dodać komentarz dla Lokalu.
2. Do korzystania z rezerwacji online potrzebne są:
   1) urządzenie z dostępem do internetu i aktualną przeglądarką z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies niezbędnych do działania formularza,
   2) numer telefonu komórkowego z kraju Unii Europejskiej, na który możemy wysłać SMS. Gości z numerem spoza UE prosimy o rezerwację telefoniczną.
3. Umowa o korzystanie z formularza rezerwacji zostaje zawarta, gdy Gość zaczyna go wypełniać, i wygasa, gdy Gość wyśle formularz albo opuści stronę.
4. Formularz chroni automatyczna weryfikacja, czy rezerwację składa człowiek (Cloudflare Turnstile). Jeśli weryfikacja się nie powiedzie, rezerwacja online nie powstaje, a strona pokazuje numer telefonu Lokalu.
5. Rezerwacja jest przyjęta, gdy Gość dostanie SMS z potwierdzeniem. W tej chwili zostaje zawarta umowa o udział w sesji malowania ceramiki w wybranym terminie. Rezerwacja online dla 1 do 6 osób jest bezpłatna, a opłatę za sesję Gość wnosi w Lokalu (pkt 5). Rezerwacja dla grupy od 7 osób wymaga zadatku, a umowa zostaje wtedy zawarta z chwilą wpłaty zadatku (pkt 3a).
6. Żeby chronić system przed nadużyciami, ograniczamy liczbę rezerwacji online składanych z jednego numeru telefonu w ciągu doby, z uwzględnieniem rezerwacji odwołanych i opłaconych, a także liczbę

prób rezerwacji i wiadomości SMS na jeden numer. Po przekroczeniu limitu rezerwację przyjmiemy telefonicznie w Lokalu.

7. Przez formularz online można zarezerwować stolik dla 1 do 6 osób bez zadatku, a dla grupy od 7 osób z zadatkiem (pkt 3a), jeśli w wybranym terminie są wolne miejsca siedzące. Każdy Lokal ustala największą liczbę osób, którą można zarezerwować online, a formularz ją pokazuje. Większe grupy oraz grupy, dla których formularz nie pokazuje terminu, wysyłają zapytanie przez formularz zapytania grupowego na stronie rezerwacji, a termin ustala z nimi menedżer Lokalu (pkt 6). Wydarzenia firmowe, rezerwacje szkół i sesje z dojazdem: pkt 6.
8. W komentarzu nie wolno podawać treści bezprawnych ani danych innych osób bez ich zgody. Komentarz służy przekazaniu informacji Lokalowi, na przykład o urodzinach albo o wózku dziecięcym. Prosimy nie podawać w nim informacji o zdrowiu.
9. W ramach rezerwacji wysyłamy SMS-y, a jeśli Gość podał adres e-mail, także e-maile z potwierdzeniem, przypomnieniem przed wizytą i informacją o zmianie albo odwołaniu rezerwacji, a przy rezerwacji z zadatkiem także wiadomości o płatności i zwrocie zadatku (pkt 3a). Są częścią usługi. Nie wysyłamy SMS-ów ani e-maili z ofertą handlową.
10. Rezerwację można też zrobić telefonicznie w Lokalu. Wtedy pkt 2.9 i pkt 3 stosuje się odpowiednio, a przy rezerwacji grupy od 7 osób także pkt 3a.
11. Rezerwacja sesji na oznaczony dzień i godzinę jest usługą związaną z wypoczynkiem i rozrywką. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta Gościowi nie przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy. Gość może odwołać rezerwację na zasadach z pkt 3, a przy rezerwacji z zadatkiem także z pkt 3a.

3. Zmiana i odwołanie rezerwacji

1. SMS z potwierdzeniem zawiera link, pod którym Gość może sam:
   1) odwołać rezerwację do chwili jej rozpoczęcia (skutki odwołania rezerwacji z zadatkiem opisuje pkt 3a; przed potwierdzeniem odwołania strona pokazuje, czy zadatek zostanie zwrócony),
   2) przełożyć rezerwację bez zadatku na inny wolny termin w tym samym Lokalu jeden raz, najpóźniej 4 godziny przed jej rozpoczęciem. Termin rezerwacji z zadatkiem zmienia Lokal (pkt 3a ust. 11).
2. Rezerwację bez zadatku można też odwołać albo zmienić telefonicznie w Lokalu albo e-mailem na kontakt@urbanceramics.eu. Rezerwację z zadatkiem odwołuje się linkiem z SMS-a (pkt 3.1) albo e-mailem na kontakt@urbanceramics.eu, a o zmianę jej terminu, liczby osób albo numeru telefonu Gość prosi e-mailem na ten adres. Ustalenia telefoniczne albo ustne w Lokalu dotyczące rezerwacji z zadatkiem są wiążące dopiero wtedy, gdy Lokal potwierdzi je SMS-em albo e-mailem. Dzięki temu obie strony mają zapis tego, co i kiedy ustalono.
3. Jeśli nie możesz przyjść, prosimy o odwołanie rezerwacji najpóźniej 24 godziny przed wizytą. Zwolniony stolik może zająć inny Gość.
4. Zmiana numeru telefonu w rezerwacji oznacza odwołanie rezerwacji i nową rezerwację na nowy numer. Nie dotyczy to rezerwacji z zadatkiem: numer telefonu w takiej rezerwacji zmienia Lokal na prośbę Gościa przesłaną e-mailem (pkt 3.2), a rezerwacja i zadatek pozostają bez zmian.
5. Jeśli spóźnienie przekroczy 15 minut, Lokal może udostępnić stolik innym Gościom. Gość, który w ten sposób stracił rezerwację, może w ciągu 24 godzin napisać na kontakt@urbanceramics.eu, a my zaproponujemy jeden nowy termin. Przy rezerwacji z zadatkiem stosuje się pkt 3a ust. 8.
6. Lokal może odwołać rezerwację z ważnej przyczyny, na przykład z powodu awarii, nagłego zamknięcia Lokalu albo choroby obsługi. Informujemy o tym SMS-em niezwłocznie i proponujemy inny termin.

3a. Rezerwacje grup od 7 osób i zadatek

Zadatek i płatność

1. Rezerwacja dla grupy od 7 osób wymaga wpłaty zadatku w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego. Zadatek wynosi tyle, ile liczba osób pomnożona przez stawkę za osobę ustaloną przez Lokal (na przykład 8 osób × 80 zł = 640 zł). Stawkę, wyliczenie i kwotę zadatku podajemy przed wpłatą. Rezerwacja dla mniej niż 7 osób nie wymaga zadatku.
2. Zadatek wpłaca się:
    1) online, na stronie operatora płatności Stripe (Stripe Payments Europe, Limited) albo Tpay (Krajowy Integrator Płatności S.A.), w formularzu rezerwacji albo pod linkiem do płatności, który Lokal wysyła SMS-em, gdy rezerwację ustalono z Lokalem. Operatora i dostępne metody płatności (na przykład BLIK albo karta płatnicza, także w Apple Pay lub Google Pay) pokazujemy przed wpłatą,
    2) wyjątkowo, gdy Lokal to zaproponuje: gotówką w Lokalu albo przelewem na rachunek bankowy Urban Coffee Sp. z o.o. podany przez Lokal. Przed wpłatą Lokal przesyła Gościowi SMS-em albo e-mailem kwotę zadatku z wyliczeniem, datę i godzinę terminu z ust. 7, termin wpłaty przelewu i odnośnik do tego regulaminu. Jeśli przelew nie wpłynie w terminie podanym przez Lokal, rezerwacja wygasa, a Gość nic nie płaci.

Rezerwacja wstępna

3. Po kliknięciu przycisku „Rezerwuję i płacę" powstaje rezerwacja wstępna: wstrzymujemy dla grupy stół na 30 minut i w tym czasie można dokończyć płatność. Jeśli rezerwację wstępną założył Lokal i wysłał Gościowi link do płatności, stół jest wstrzymany do terminu podanego w SMS-ie z linkiem. Płatność trzeba dokończyć przed końcem wstrzymania stołu. Jeśli do końca wstrzymania zostało mniej niż 30 minut, płatności online nie można już rozpocząć, a rezerwację można ustalić z Lokalem telefonicznie albo e-mailem.
4. Rezerwacja wstępna nie jest umową i nie zobowiązuje Gościa do zapłaty. Gość może z niej zrezygnować przed wpłatą (przycisk „Rezygnuję z rezerwacji"). Jeśli Gość zrezygnuje albo zadatek nie wpłynie przed końcem wstrzymania stołu, rezerwacja wstępna wygasa, stół zostaje zwolniony, a Gość nic nie płaci.
5. Jeśli płatność się nie powiedzie, na przykład bank ją odrzuci, informujemy o tym SMS-em. Rezerwacja nie jest wtedy potwierdzona. Wpłatę, która dotrze po wygaśnięciu rezerwacji wstępnej albo po jej odwołaniu, zwracamy automatycznie w całości (ust. 14) i informujemy o tym SMS-em. Rezerwacja nie zostaje wtedy przywrócona, ale Lokal może zaproponować nowy termin.

Zawarcie umowy i potwierdzenie

6. Przed wpłatą Gość widzi kwotę zadatku z wyliczeniem, zasady zadatku, informację o braku prawa odstąpienia od umowy (pkt 2.11) oraz odnośniki do tego regulaminu i Polityki prywatności, a następnie akceptuje zasady zadatku i regulamin, zaznaczając pole wyboru. Zapisujemy, którą wersję zasad zadatku i regulaminu Gość zaakceptował, dokładną treść wyświetlonych zasad, sposób rezerwacji (formularz albo link od Lokalu) i chwilę akceptacji. Jeśli zasady zmienią się, zanim Gość kliknie przycisk płatności, trzeba je przeczytać i zaakceptować ponownie. Umowa o udział w sesji malowania ceramiki zostaje zawarta z chwilą wpłaty zadatku. Po wpłacie Gość dostaje SMS z kwotą zadatku, terminem rezerwacji, zasadami zadatku i linkiem do rezerwacji. Przy wpłacie gotówką albo przelewem (ust. 2 pkt 2) wpłata po otrzymaniu wiadomości od Lokalu oznacza akceptację zasad zadatku i regulaminu, umowa zostaje zawarta z chwilą wpłaty gotówki albo uznania rachunku Urban Coffee Sp. z o.o., a Lokal potwierdza rezerwację SMS-em albo e-mailem.

Odwołanie, nieobecność i rozliczenie

7. Gość może odwołać rezerwację z zadatkiem najpóźniej 72 godziny przed godziną jej rozpoczęcia i otrzymać zwrot całego zadatku. Dokładną datę i godzinę tego terminu podajemy przed wpłatą i w SMS-ie z potwierdzeniem. Decyduje chwila odwołania linkiem z SMS-a albo chwila wpływu e-maila z odwołaniem na kontakt@urbanceramics.eu (pkt 3.2). Ten sam termin liczymy po zmianie terminu rezerwacji (ust. 12). Jest to umowne prawo odstąpienia od umowy (art. 395 Kodeksu cywilnego), które przyznajemy niezależnie od braku ustawowego prawa odstąpienia (pkt 2.11). Jeśli rezerwacja jest dokonywana później niż 72 godziny przed jej rozpoczęciem, prawo to nie przysługuje. Informujemy o tym przed wpłatą osobnym ostrzeżeniem, a Gość osobno potwierdza, że wie, iż zadatek nie wróci przy odwołaniu ani nieobecności.

8. Odwołanie rezerwacji po terminie z ust. 7 albo nieobecność grupy oznacza niewykonanie umowy przez Gościa. Zadatek przepada wtedy na rzecz Urban Ceramics (art. 394 § 1 Kodeksu cywilnego), bez potrzeby składania przez nas odrębnego oświadczenia. Grupę, która spóźni się ponad 30 minut od godziny rozpoczęcia rezerwacji, traktujemy jak nieobecną, chyba że Lokal ją jeszcze przyjmie.
9. Jeśli grupa przyjdzie, zadatek zaliczamy na poczet rachunku grupy w dniu wizyty (sesje malowania ceramiki, napoje i inne produkty), zgodnie z art. 394 § 2 Kodeksu cywilnego. Jeśli rachunek grupy jest niższy niż zadatek, różnicę zwracamy (ust. 14), z zastrzeżeniem ust. 10.
10. Jeśli przyjdzie mniej osób, niż zarezerwowano, cały zadatek zaliczamy na poczet rachunku grupy (ust. 9), bez zwrotu części zadatku za osoby, które nie przyszły. Jeśli rachunek grupy jest niższy niż zadatek, część zadatku przypadająca na osoby, których nieobecności Gość nie zgłosił Lokalowi w terminie z ust. 7, przepada (ust. 8), a pozostałą różnicę zwracamy (ust. 14). Zwiększenie liczby osób jest możliwe, jeśli Lokal ma wolne miejsca, i nie wymaga dopłaty zadatku. Zmniejszenie liczby osób poniżej 7 nie zmienia zasad z tego punktu.

Zmiana terminu

11. Gość nie zmienia terminu rezerwacji z zadatkiem samodzielnie. O zmianę terminu Gość prosi e-mailem na kontakt@urbanceramics.eu (pkt 3.2). Jeśli Lokal ma wolny termin, potwierdza zmianę, a zadatek przechodzi na nowy termin. Po każdej zmianie terminu Gość dostaje SMS z nowym terminem i aktualnymi zasadami zadatku.
12. Zmiana terminu nie zmienia zasad zwrotu zadatku. Termin na odwołanie ze zwrotem całego zadatku (ust. 7) liczymy zawsze od pierwotnego terminu rezerwacji, czyli od terminu podanego w SMS-ie z potwierdzeniem wpłaty, także po kolejnych zmianach i bez względu na to, kto zaproponował zmianę. Jeśli ten termin minął, zadatek jest bezzwrotny także po zmianie terminu: przy odwołaniu rezerwacji albo nieobecności przepada, a jeśli grupa przyjdzie, zaliczamy go na poczet rachunku (ust. 9 i 10). SMS o zmianie terminu podaje, do kiedy można odwołać rezerwację ze zwrotem zadatku albo że zadatek jest już bezzwrotny. Jeśli zmianę terminu proponuje Lokal, Gość nie musi jej przyjąć, a Lokal informuje o tym w wiadomości z propozycją. Jeśli Gość jej nie przyjmie, stosuje się ust. 13 i zwracamy cały zadatek.

Odwołanie przez Lokal, zwroty i wyjątki

13. Jeśli rezerwację odwoła Lokal (pkt 3.6), zwrócimy cały zadatek albo, jeśli Gość woli, przeniesiemy go na inny termin. Nie ogranicza to uprawnień Gościa wynikających z art. 394 Kodeksu cywilnego.
14. Zwroty wykonujemy tą samą metodą płatności, którą wpłacono zadatek, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od zdarzenia uzasadniającego zwrot, w pełnej kwocie, bez potrącania kosztów płatności. Zadatek wpłacony gotówką zwracamy gotówką w Lokalu albo, na prośbę Gościa, przelewem na wskazany przez niego rachunek. Czas zaksięgowania zwrotu zależy od banku albo wydawcy karty.
15. W wyjątkowych sytuacjach Lokal może, według własnej oceny, przenieść zadatek na inny termin albo zwrócić go w całości lub w części mimo upływu terminu z ust. 7. Taka decyzja nie daje prawa do zwrotu w innych przypadkach.
16. Wydarzenia firmowe i rezerwacje szkół rozliczane na fakturę zgłasza się przez formularz zapytania grupowego (pkt 6) i stosuje się do nich warunki wydarzeń firmowych przesyłane z ofertą. Do rezerwacji grup prywatnych przyjętych przez formularz zapytania grupowego stosuje się ten punkt, chyba że w potwierdzeniu ustalono inaczej.

4. Sesja malowania ceramiki

1. Sesja odbywa się w Lokalu, przy stoliku. Ceramika jest dostępna w różnych formach i rozmiarach. Wybór zależy od aktualnej dostępności.
2. Dzieci poniżej 10. roku życia uczestniczą w sesji pod opieką dorosłego uczestnika.
3. Prosimy o zachowanie spokoju i szacunku wobec innych Gości i obsługi.
4. Pomalowana ceramika wymaga wypału w piecu. Trwa to zwykle od 7 do 14 dni roboczych. O gotowości pracy do odbioru informujemy SMS-em.

5. Pracę należy odebrać w ciągu 90 dni od SMS-a o gotowości. Przed upływem tego terminu wyślemy jeden SMS z przypomnieniem. Jeśli praca nie zostanie odebrana w tym terminie, możemy ją zutylizować. Prosimy o kontakt, jeśli potrzebujesz więcej czasu.
6. Na prośbę Gościa możemy wysłać pracę przesyłką. Koszt i sposób wysyłki podajemy przed nadaniem.
7. Robimy zdjęcia prac, żeby je rozpoznać po wypale i obsłużyć ewentualną reklamację. Zdjęcie Gościa robimy tylko wtedy, gdy wcześniej się na to zgodzi. Zdjęcie dziecka wymaga zgody rodzica albo opiekuna. Zasady publikacji zdjęć opisuje Polityka prywatności.

5. Ceny i płatności

1. Cena sesji obejmuje dostęp do stanowiska, materiały do dekorowania (farby, pędzle, akcesoria), jeden element ceramiki wybrany przez Gościa i jego wypał. Ceny zaczynają się od 75 zł za osobę. Aktualny cennik jest w Lokalu i na stronie urbanceramics.eu.
2. Wszystkie ceny są cenami brutto i zawierają VAT.
3. Dla potwierdzonej rezerwacji wiąże cennik z dnia jej dokonania.
4. Płatności gotówką i kartą przyjmujemy w Lokalu.
5. Zasady zadatku przy rezerwacjach grup od 7 osób opisuje pkt 3a, a płatność punktami Urban Friends Club pkt 7a.

6. Rezerwacje grupowe i firmowe

1. Wydarzenia firmowe (team building, sesje malowania ceramiki dla zespołu), rezerwacje szkół, grupy większe niż liczba osób, którą Lokal przyjmuje online, grupy, dla których brakuje terminu w formularzu online, i sesje z wyłącznością Lokalu prosimy zgłaszać przez formularz na stronie urbanceramics.eu albo na adres kontakt@urbanceramics.eu.
2. Organizujemy też sesje malowania ceramiki z dojazdem do Gościa na terenie Krakowa i Katowic.
3. Warunki i cenę ustalamy indywidualnie. Rezerwacja wymaga potwierdzenia przez nasz zespół. Rezerwacje grup od 7 osób Gości prywatnych podlegają zasadom zadatku z pkt 3a. Wydarzenia firmowe rozliczane na fakturę podlegają warunkom wydarzeń firmowych, które przesyłamy z ofertą i które firma akceptuje przed wpłatą.

7. Bony podarunkowe

1. Bon podarunkowy (certyfikat) kupuje się na stronie urbanceramics.eu albo w każdym Lokalu Urban Ceramics. Płatność na stronie obsługuje operator płatności online (Stripe albo Tpay), a po zakupie bon trafia na adres e-mail podany przy zakupie. Bon kupiony w Lokalu, za który płaci się gotówką albo kartą, wydajemy w Lokalu jako fizyczny certyfikat z kodem i datą ważności.
2. Bon ma nominał 100, 150 albo 200 zł. Można nim zapłacić za sesje malowania ceramiki oraz za napoje i inne produkty w Lokalu, do wysokości nominału. Nadwyżkę dopłaca Gość.
3. Bon jest ważny 12 miesięcy od dnia zakupu. Data ważności jest podana na bonie.
4. Bon realizujemy we wszystkich otwartych Lokalach Urban Ceramics. Nie wymieniamy go na gotówkę.
5. Bon można wykorzystać przez podanie jego kodu albo okazanie certyfikatu. Na prośbę kupującego wyślemy bon kupiony na stronie ponownie na adres e-mail podany przy zakupie. Za bon wykorzystany przez osobę, która podała prawidłowy kod, nie odpowiadamy.
6. Konsument, który kupił bon na stronie urbanceramics.eu, może odstąpić od umowy zakupu bonu w ciągu 14 dni od zakupu, bez podania przyczyny, wysyłając oświadczenie na adres kontakt@urbanceramics.eu. Zwrot nastąpi tą samą metodą płatności w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeśli przed upływem tego terminu bon został wykorzystany, w całości albo w części. Nie przysługuje też przy zakupie bonu w Lokalu, bo nie jest to umowa zawarta na odległość.

7a. Program lojalnościowy Urban Friends Club

1. Urban Friends Club to wspólny program lojalnościowy kawiarni Urban Coffee i lokali Urban Ceramics. Organizatorem programu jest Julia Doskoch, prowadząca działalność gospodarczą pod marką Urban Coffee, ul. Łobzowska 52/LU17, 31-139 Kraków, NIP 6772414940 (dalej: „Organizator"). Urban Ceramics uczestniczy w programie jako partner. Pełne zasady programu, w tym poziomy, wysokość zwrotu w punktach i wartość punktu, opisuje regulamin programu na stronie urbancoffee.pl/regulamin.
2. Do programu dołącza się, rejestrując kartę w usłudze loyal.ws i dodając ją do Apple Wallet albo Google Wallet. Udział w programie jest bezpłatny i dobrowolny. Z sesji malowania ceramiki i innych usług Urban Ceramics można korzystać bez karty.
3. Zakupy w Lokalach Urban Ceramics dają punkty i liczą się do poziomu w programie na tych samych zasadach co zakupy w kawiarniach Urban Coffee. Punkty zebrane w kawiarniach i w Lokalach można wydawać w każdym z nich. Kartę trzeba okazać przed zapłatą, a obsługa Lokalu skanuje ją przy kasie. Punktów nie dopisujemy do zakupu, przy którym karty nie okazano.
4. Punktami można zapłacić część rachunku w Lokalu, w tym za sesje malowania ceramiki, napoje i inne produkty. Punktami nie można zapłacić zadatku (pkt 3a) ani bonu podarunkowego (pkt 7). Zadatek, który przepadł albo został zwrócony, nie daje punktów. Zadatek zaliczony na rachunek grupy (pkt 3a ust. 9) liczy się do rachunku, od którego naliczamy punkty.
5. Punktów nie wymieniamy na gotówkę i nie przenosimy na inną kartę. Jeśli zwracamy zapłatę za zakup opłacony częściowo punktami, na przykład po uwzględnieniu reklamacji, zwracamy pieniądze w części zapłaconej pieniędzmi, a wykorzystane punkty wracają na kartę.
6. Za naliczanie punktów, saldo, poziomy i działanie karty odpowiada Organizator. Reklamację dotyczącą programu można złożyć Organizatorowi według regulaminu programu albo na kontakt@urbanceramics.eu. Wtedy przekażemy ją Organizatorowi i poinformujemy o tym Gościa.
7. Urban Ceramics może zakończyć udział w programie jako partner z ważnej przyczyny, informując o tym na stronie urbanceramics.eu i w Lokalach co najmniej 30 dni wcześniej. Punkty zebrane do tego dnia można dalej wydawać w kawiarniach Urban Coffee według regulaminu programu.
8. Zasady przetwarzania danych uczestników programu opisuje polityka prywatności Organizatora na stronie urbancoffee.pl, a w zakresie obsługi karty w Lokalach Urban Ceramics także Polityka prywatności Urban Ceramics.

8. Odpowiedzialność

1. Odpowiadamy za należyte wykonanie usług na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym i ustawie o prawach konsumenta.
2. Nie odpowiadamy za uszkodzenia ceramiki, które powstały z winy Gościa.
3. Awaria pieca albo inne nieprzewidziane okoliczności mogą wydłużyć czas oczekiwania na gotową pracę. Poinformujemy o tym SMS-em tak szybko, jak to możliwe.
4. Prosimy nie zostawiać rzeczy osobistych bez opieki.

9. Reklamacje

1. Reklamację, a także uwagi i propozycje, prosimy składać e-mailem na kontakt@urbanceramics.eu albo przez formularz reklamacji pod adresem urbanceramics.eu/reklamacja. Po wysłaniu formularza dostaniesz SMS z numerem zgłoszenia. Jeśli zgłosisz problem w Lokalu albo przez telefon, obsługa poprosi o przesłanie go e-mailem albo przez formularz, żeby obie strony miały zapis zgłoszenia. Prosimy opisać problem, podać dane kontaktowe i, jeśli to możliwe, dołączyć potwierdzenie zakupu albo rezerwacji oraz zdjęcie pracy.
2. Na reklamację odpowiadamy w ciągu 14 dni od jej otrzymania, także gdy zgłoszono ją w Lokalu albo przez telefon. Odpowiedź wysyłamy e-mailem, chyba że Gość wskaże inny sposób.

3. Gościowi, który jest konsumentem, przysługują uprawnienia w razie niezgodności usługi albo pracy z umową, na zasadach z ustawy o prawach konsumenta i Kodeksu cywilnego.
4. Reklamacje dotyczące działania formularza rezerwacji online i płatności zadatku składa się w ten sam sposób.
5. Pomalowana ceramika jest wyrobem ręcznym. Kolory i efekty po wypale mogą różnić się od wyglądu farb przed wypałem, a powierzchnia może mieć drobne nierówności. To cechy ręcznie malowanej ceramiki, a nie wady.
6. Nie odpowiadamy za uszkodzenia powstałe przy używaniu pracy, w szczególności za stłuczenie, upadek, uderzenie albo gwałtowną zmianę temperatury (na przykład wlanie wrzątku do zimnego naczynia).
7. Jeśli reklamacja pracy jest zasadna, zaprosimy Cię na nową sesję malowania ceramiki z takim samym elementem albo dodamy na Twoją kartę Urban Friends Club punkty o wartości tej sesji. Jeśli żadna z tych opcji Ci nie odpowiada, zwrócimy cenę sesji malowania ceramiki z tym elementem, podaną na paragonie.

10. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Gości jest Urban Coffee Sp. z o.o. Zasady przetwarzania danych i plików cookies opisuje Polityka prywatności: urbanceramics.eu/polityka-prywatnosci.

11. Zmiany regulaminu

1. Możemy zmienić regulamin z ważnej przyczyny, w szczególności przy zmianie przepisów, zmianie zakresu albo sposobu świadczenia usług, zmianie systemu rezerwacji albo operatora płatności albo ze względów bezpieczeństwa.
2. Nowa wersja obowiązuje od dnia publikacji na stronie urbanceramics.eu/regulamin. Do rezerwacji potwierdzonych i bonów kupionych przed tym dniem stosuje się wersję dotychczasową.

12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta i ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Spory z konsumentami rozstrzyga sąd właściwy według przepisów ogólnych. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w szczególności z mediacji przed Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej albo z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.
3. Spory z Gośćmi, którzy nie są konsumentami, rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Urban Coffee Sp. z o.o.
4. Postanowienia regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z przepisów bezwzględnie obowiązujących.

Kontakt: kontakt@urbanceramics.eu