

REGULAMIN REZERWACJI I ZASAD PŁATNOŚCI

Ferajna Kids & Coffee

Wersja dokumentu: 8 sierpnia 2026 r. - tymczasowe wyłączenie płatności online

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania, opłacania, zmiany i odwoływania rezerwacji korzystania z podłogi interaktywnej oraz organizacji przyjęć urodzinowych w Ferajna Kids & Coffee, za pośrednictwem systemu rezerwacji online oraz bezpośrednio w lokalu.
2. Usługodawcą jest Fratelli Investment sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Podgórnej 22E, 05-135 Wieliszew, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0 001 171 988, NIP 5 361 991 084, REGON 541 679 955 (dalej: „Usługodawca”).
3. Usługi są świadczone w lokalu Ferajna Kids & Coffee przy ul. Christiana Andersena 28, lok. U6, 05-091 Ząbki (dalej: „Lokal”), chyba że opis danej Usługi wskazuje inne miejsce jej realizacji.
4. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy telefonicznie pod numerem +48 535 587 756 lub pocztą elektroniczną pod adresem rezerwacje@ferajna.kids.
5. Regulamin jest udostępniany Klientowi przed dokonaniem Rezerwacji w sposób umożliwiający jego zapisanie, odtworzenie i wydrukowanie.
6. Rezerwacji dotyczącej udziału osoby małoletniej dokonuje jej rodzic, opiekun prawny albo inna pełnoletnia osoba upoważniona do sprawowania nad nią opieki.

§ 2. Definicje

1. Klient - osoba dokonująca Rezerwacji lub korzystająca z Usługi;
2. Konsument - Klient będący osobą fizyczną, który zawiera umowę z Usługodawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna korzystająca z praw konsumenta na podstawie obowiązujących przepisów;
3. Usługa - oferowana przez Usługodawcę usługa korzystania z podłogi interaktywnej albo organizacji przyjęcia urodzinowego;
4. Rezerwacja - zamówienie Usługi na wybrany termin, dokonane przez Klienta i potwierdzone zgodnie z Regulaminem;
5. Rezerwacja Podłogi Interaktywnej - Rezerwacja dotycząca korzystania z podłogi interaktywnej w terminie i przez czas wskazany w potwierdzeniu Rezerwacji;
6. Rezerwacja Urodzin - Rezerwacja dotycząca organizacji przyjęcia urodzinowego zgodnie z wybranym pakietem, terminem i zakresem wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji;
7. Zaliczka - kwota 200 zł na poczet ceny Rezerwacji Urodzin, płatna poza Systemem rezerwacji w terminie i w sposób uzgodniony z Usługodawcą oraz zaliczana na poczet całkowitej ceny przyjęcia urodzinowego;
8. System rezerwacji - własny system rezerwacji online prowadzony przez Usługodawcę, umożliwiający wybór i rezerwację Usług oraz zarządzanie Rezerwacjami;
9. Potwierdzenie Rezerwacji - wiadomość e-mail zawierająca co najmniej numer Rezerwacji, rodzaj Usługi, termin, liczbę uczestników i cenę;

§ 3. Dokonywanie Rezerwacji i zawarcie umowy

1. Rezerwacji można dokonać online za pośrednictwem Systemu rezerwacji albo bezpośrednio w Lokalu, jeżeli dana Usługa jest dostępna w takim trybie.
2. W celu dokonania Rezerwacji online Klient wybiera rodzaj Usługi i termin, podaje wymagane dane, zapoznaje się z Regulaminem i Polityką prywatności, a następnie zatwierdza Rezerwację. System nie pobiera płatności online.
3. Przed zatwierdzeniem Rezerwacji Klient otrzymuje informację o głównych cechach Usługi, terminie jej realizacji, cenie, kwocie płatnej na miejscu oraz - w przypadku Rezerwacji Urodzin - o Zaliczce i sposobie jej późniejszego uzgodnienia z Usługodawcą.
4. Rezerwacja Podłogi Interaktywnej zostaje skutecznie dokonana po otrzymaniu przez Klienta Potwierdzenia Rezerwacji na podany adres e-mail. Pełna cena Usługi jest płatna w Lokalu.
5. Rezerwacja Urodzin zostaje skutecznie dokonana po otrzymaniu przez Klienta Potwierdzenia Rezerwacji na podany adres e-mail. System nie pobiera Zaliczki online; po dokonaniu Rezerwacji Usługodawca kontaktuje się z Klientem w celu uzgodnienia terminu i sposobu zapłaty Zaliczki w wysokości 200 zł.
6. Pozostała część ceny przyjęcia urodzinowego jest płatna w Lokalu albo w terminie i w sposób wskazany w Potwierdzeniu Rezerwacji lub indywidualnych ustaleniach z Usługodawcą.
7. Potwierdzenie Rezerwacji stanowi potwierdzenie zawarcia umowy i jest przekazywane Klientowi na trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną. Otrzymanie Potwierdzenia Rezerwacji nie oznacza dokonania płatności.
8. Klient jest zobowiązany podać dane prawdziwe, aktualne i kompletne. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania błędnych danych, w szczególności za brak możliwości przekazania potwierdzenia lub informacji dotyczących Rezerwacji.
9. System rezerwacji jest prowadzony przez Usługodawcę. Umowa o wykonanie Usługi jest zawierana pomiędzy Klientem a Usługodawcą. W celu ochrony dostępności terminów jeden adres e-mail może być jednocześnie powiązany z maksymalnie trzema aktywnymi przyszłymi Rezerwacjami; Rezerwacje odwołane, wygasłe i już zrealizowane nie są wliczane do tego limitu.

§ 4. Ceny i płatności

1. Ceny Usług są podawane w złotych polskich (PLN) i obejmują należne podatki, w tym podatek VAT, o ile ma zastosowanie.
2. Klient może dokonać płatności:
 - poza Systemem rezerwacji - przelewem na rachunek wskazany przez Usługodawcę, wyłącznie po indywidualnym uzgodnieniu;
 - w Lokalu - gotówką, kartą płatniczą albo inną metodą akceptowaną przez Usługodawcę.
3. W przypadku Rezerwacji Podłogi Interaktywnej pełna cena Usługi jest płatna w Lokalu. System rezerwacji nie pobiera jej online.
4. W przypadku Rezerwacji Urodzin Zaliczka wynosi 200 zł. Nie jest pobierana przez System rezerwacji; termin i sposób jej zapłaty są uzgadniane przez Usługodawcę z Klientem po dokonaniu Rezerwacji.
5. Zaliczka zostaje zaliczona na poczet całkowitej ceny przyjęcia urodzinowego. Pozostała część ceny jest płatna zgodnie z § 3 ust. 6 Regulaminu.
6. Płatności online w Systemie rezerwacji są tymczasowo niedostępne. System nie przekierowuje Klienta do operatora płatności i nie pobiera danych karty płatniczej.
7. Po przyjęciu płatności Klient może otrzymać informację o jej zaksięgowaniu. Dowód sprzedaży jest wystawiany zgodnie z obowiązującymi przepisami; faktura jest wystawiana na żądanie Klienta i po przekazaniu danych niezbędnych do jej wystawienia.

8. Jeżeli Zaliczka uzgodniona indywidualnie dla Rezerwacji Urodzin nie zostanie zapłacona w ustalonym terminie, Usługodawca może odwołać Rezerwację po uprzednim poinformowaniu Klienta.

§ 5. Zmiana, odwołanie Rezerwacji i prawo odstąpienia

1. Klient może odwołać Rezerwację Podłogi Interaktywnej najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia Usługi. Jeżeli Klient wcześniej dokonał płatności poza Systemem rezerwacji, wpłacona kwota podlega zwrotowi w całości.

2. W przypadku odwołania Rezerwacji Podłogi Interaktywnej później niż 24 godziny przed terminem rozpoczęcia Usługi albo niepojawienia się Klienta, uprzednio wpłacona kwota może nie podlegać zwrotowi, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz sytuacji, w których niewykonanie Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy.

3. Klient może odwołać Rezerwację Urodzin najpóźniej na 5 dni kalendarzowych przed datą przyjęcia urodzinowego. Jeżeli Zaliczka została już wpłacona, podlega zwrotowi w całości.

4. W przypadku odwołania Rezerwacji Urodzin po terminie wskazanym w ust. 3 albo niepojawienia się Klienta w umówionym terminie, wpłacona Zaliczka nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

5. Zmiana terminu Rezerwacji jest możliwa wyłącznie po uzgodnieniu z Usługodawcą i zależy od dostępności terminów. Samo zgłoszenie prośby o zmianę terminu nie oznacza jej przyjęcia przez Usługodawcę.

6. Jeżeli Usługodawca odwoła Usługę, Klient może wybrać inny dostępny termin albo otrzymać zwrot wszystkich kwot faktycznie wpłaconych w związku z daną Rezerwacją.

7. W przypadku umów dotyczących usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia Usługi, Konsumentowi nie przysługuje ustawowe czternastodniowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Uprawnienie to wynika z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta. Postanowienie to nie wyłącza korzystniejszych zasad odwołania Rezerwacji określonych w ust. 1-6.

8. Jeżeli w odniesieniu do określonej Usługi ustawowe prawo odstąpienia nie jest wyłączone, Konsument może wykonać je na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów.

9. Zwrot kwot faktycznie wpłaconych następuje nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, niewiążący się dla niego z dodatkowymi kosztami.

§ 6. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Reklamacje dotyczące Rezerwacji, płatności lub wykonania Usługi można składać:

- pocztą elektroniczną na adres: rezerwacje@ferajna.kids
- pisemnie na adres siedziby Usługodawcy: ul. Podgórna 22E, 05-135 Wieliszew.

2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Rezerwacji, opis zgłaszanych zastrzeżeń, oczekiwany sposób rozwiązania sprawy oraz dane kontaktowe Klienta.

3. Usługodawca udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy przewidują inny termin.

4. Reklamacje dotyczące działania banku lub innego dostawcy użytego do płatności poza Systemem rezerwacji mogą być również kierowane bezpośrednio do tego podmiotu. Nie ogranicza to prawa Klienta do złożenia reklamacji Usługodawcy.

5. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej. Informacje o dostępnych procedurach publikuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 7. Odpowiedzialność i zasady korzystania z Usług

1. Usługodawca dokłada należytej staranności, aby System rezerwacji działał prawidłowo. Okresowe przerwy techniczne, awarie sieci lub działania podmiotów trzecich mogą czasowo ograniczyć możliwość dokonania Rezerwacji.
2. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Usługodawcy w zakresie, w jakim takie wyłączenie lub ograniczenie byłoby niedopuszczalne na podstawie obowiązujących przepisów.
3. Klient jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z regulaminem obiektu, poleceniami personelu oraz zasadami bezpieczeństwa obowiązującymi w Lokalu.
4. Dzieci i inne osoby wymagające opieki pozostają pod nadzorem rodzica, opiekuna prawnego albo innej upoważnionej osoby dorosłej, z wyjątkiem Usług, których opis wyraźnie przewiduje zapewnienie opieki przez Usługodawcę.

§ 8. Dane osobowe

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów, w tym dane Administratora, cele i podstawy przetwarzania, okresy przechowywania oraz prawa osób, których dane dotyczą, określa Polityka prywatności Ferajna Kids & Coffee.
2. Bank lub inny dostawca płatności wybrany do zapłaty poza Systemem rezerwacji może przetwarzać dane Klienta jako odrębny administrator w zakresie niezbędnym do realizacji płatności, zgodnie z własnymi dokumentami informacyjnymi.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.
2. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, funkcjonalności Systemu rezerwacji, sposobów płatności lub zakresu oferowanych Usług.
3. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych przez Klientów i nie wpływa na Rezerwacje dokonane przed wejściem w życie zmienionej wersji, chyba że zmiana jest korzystna dla Klienta albo wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
4. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna w Systemie rezerwacji. Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania i ma zastosowanie do Rezerwacji dokonanych od tej daty.