

## REGULAMIN REZERWACJI

### §1 WARUNKI REZERWACJI I PŁATNOŚCI

1. Rezerwacji pobytu w Ośrodku można dokonać telefonicznie, faksem, e-mailem, za pośrednictwem portali rezerwacyjnych lub osobiście w recepcji Ośrodka.
2. Po dokonaniu rezerwacji, w terminie 24 godzin od momentu jej dokonania, Ośrodek każdorazowo prześle na wskazany przez osobę dokonującą rezerwacji adres e-mail, albo nr fax, pisemne potwierdzenie rezerwacji zawierające: imię i nazwisko i/lub pełną nazwę firmy, termin pobytu, łączną kwotę brutto (w PLN) za pobyt (zamówione świadczenia), dodatkowe informacje dotyczące rezerwacji (nr rezerwacji, udogodnienia) itp. W przypadku braku adresu e-mail lub nr fax Ośrodek potwierdzi rezerwację telefonicznie w ww. terminie, na wskazany nr telefonu, informując o dodatkowych elementach rezerwacji.
3. Warunkiem koniecznym do dokonania rezerwacji jest uiszczenie zaliczki w wysokości **40%** całkowitej wartości rezerwowanego pobytu, na rachunek bankowy Ośrodka: **21 1130 1017 0020 1465 3920 0002**, w terminie 5 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji w sposób określony w ust. 2 Regulaminu.
4. Brak wpłaty zaliczki wskazanej w ust. 3 niniejszego Regulaminu w terminie wskazanym w ww. ust. spowoduje automatyczną anulację rezerwacji. W miarę możliwości recepcja podejmie próbę kontaktu przed usunięciem rezerwacji.
5. Opłata za pobyt powinna być uregulowana z góry przed przyjazdem, przed zameldowaniem lub wyjątkowo **najpóźniej w drugim dniu od przyjazdu** po uzyskaniu uprzedniej zgody kierownika Ośrodka.
6. **Ośrodek nie dokonuje rezerwacji miejsc parkingowych.**

### §2 ANULOWANIE REZERWACJI

1. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego pobytu Ośrodek dokona zwrotu:
  - a) 100% wartości zaliczki w przypadku rezygnacji zgłoszonej do 30 dni przed rozpoczęciem pobytu;
  - b) 50% wartości zaliczki w przypadku rezygnacji zgłoszonej pomiędzy 30 a 14 dniem przed rozpoczęciem pobytu;
  - c) **zaliczka nie podlega zwrotowi w przypadku rezygnacji w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem pobytu.** W przypadku dokonania rezerwacji w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem pobytu, zaliczka nie podlega zwrotowi.
2. W przypadku opłacenia pobytu i jego niewykorzystanie wpłacona opłata za pobyt nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w ust. 4. Regulaminu
3. W przypadku wykupienia pobytu pakietowego lub turnusu wczasowego skrócenie pobytu lub niewykorzystanie całego pakietu (opóźniony przyjazd/wcześniejszy wyjazd, zmiana ilości osób na mniejszą itp. następujące na skutek udokumentowanego nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia losowego) powoduje wyliczenie na nowo całej należności za pobyt według cennika obowiązującego w Ośrodku.
4. W przypadku rezygnacji z pobytu na skutek zaistnienia nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia losowego, bez względu na termin rezygnacji, po pisemnym udokumentowaniu przyczyny rezygnacji, Ośrodek może dokonać zwrotu całości lub części zapłaty za pobyt.
5. W przypadku rezygnacji z pobytu na rzecz innej osoby niezbędne jest pisemne oświadczenie osoby rezygnującej o przeniesieniu rezerwacji i zaliczki na poczet wskazanej osoby.
6. **Ośrodek zastrzega sobie ewentualną zamianę pokoju zarezerwowanego przez Gościa, na pokój o takim samym standardzie bez konieczności zmiany ceny.**
7. Anulowanie rezerwacji wymaga formy pisemnej i powinno zawierać następujące dane: **imię i nazwisko, adres zamieszkania, wskazany termin pobytu, forma zwrotu wpłaconej zaliczki, nr tel. kontaktowego.**

### §3 REKLAMACJE

1. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące wyświadczonej usługi należy kierować na adres e-mail: **kamila.malikowska@cul.com.pl** (kierownika Ośrodka/ recepcji Ośrodka).
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji przez kierownika Ośrodka/ recepcji Ośrodka.
3. Ewentualny zwrot środków, w wyniku złożonej reklamacji, nastąpi w sposób odpowiadający dokonanej płatności.

#### §4 DANE OSOBOWE

1. Dane osobowe Gości będą przetwarzane wyłącznie w celu umożliwienia wyświadczenia usługi na rzecz Gości Ośrodka na podstawie umów cywilnoprawnych, w celu wystawienia faktury, rachunku lub prowadzenia sprawozdawczości finansowej zgodnie z przepisami **Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.** Gościowi Ośrodka przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. W dniu przyjazdu Gość zobowiązany jest złożyć oświadczenie, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.
2. W przypadkach i na zasadach określonych w **Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.** Gość ma prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania swoich danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem prawa albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

#### §5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wpłata zaliczki lub opłaty za pobyt oznacza akceptację warunków oferty oraz postanowień niniejszego Regulaminu, zamieszczonego w potwierdzeniu rezerwacji, na stronie internetowej Centrum Usług Logistycznych oraz w recepcji Ośrodka.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964r. nr 16, poz.93 z póź. zm.), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
3. Wszelkie spory wynikłe na tle zastosowania niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez Sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Centrum Usług Logistycznych.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili dokonania rezerwacji.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23 listopada 2018 r.

## REGULAMIN POBYTU

### §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Ośrodka i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki lub całej należności za pobyt w Ośrodku. Dokonując ww. czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Ośrodka.
3. Regulamin jest dostępny w recepcji, w każdym pokoju, a także na stronie internetowej [www.cul.com.pl](http://www.cul.com.pl).

### §2 ODPLATNOŚĆ ZA POBYTY WZASOWE

1. **RABATY DLA OSÓB NIEUPRAWNIONYCH**  
Stosowane przez Ośrodek zniżki dotyczą pobyków obejmujących turnusy :
  - a) 7 dniowe –wypoczynek należy rezerwować każdego 7-go, 15-go, 22-go oraz ostatniego dnia miesiąca.  
Wówczas udzielony jest rabat **5 %** od stawki dziennej zawartej w cenniku.
  - b) 14-dniowe –wypoczynek należy rezerwować każdego 15-go, oraz ostatniego dnia miesiąca.  
Wówczas udzielony jest rabat **10 %** od stawki dziennej zawartej w cenniku.
2. **RABAT DLA OSÓB UPRAWNIONYCH**  
Udzielony jest osoba zatrudnionym w resorcie **MSWiA, SOP, Policji, Straży Granicznej, Państwowej Straży Pożarnej oraz członkom ich rodziny** na pobyt turnusowy.  
Zniżka dotyczy pobyków turnusowych obejmujących poniższe turnusy :
  - a) 7 dniowe –wypoczynek należy rezerwować każdego 7-go ,15-go ,22-go oraz ostatniego dnia miesiąca .  
Wówczas udzielony jest rabat **10 %** od stawki dziennej zawartej w cenniku.
  - b) 14-dniowy –wypoczynek należy rezerwować każdego 15-go, oraz ostatniego dnia miesiąca .  
Wówczas przy pobycie udzielony jest rabat **15 %** od stawki dziennej zawartej w cenniku.
  - c) W okresie po sezonowym tj . styczeń-kwiecień; październik – grudzień za pobyt:
    - **do 7 dni udzielony rabat 15 % od stawki dziennej zawartej w cenniku**
    - **powyżej 14 dni udzielony jest rabat 20 % od stawki dziennej zawartej w cenniku.**Zniżka o której mowa powyżej zostanie udzielona osobom zatrudnionym w ramach stosunku służbowego lub stosunku pracy, za uprzednim okazaniem legitymacji służbowej.  
**Zniżki nie dotyczą ofert specjalnych ani pobyków w święta i sylwestra**
3. **GRUPY EMERYTÓW I RENCISTÓW**
  - a) według cen ustalonych indywidualnie z kierownikiem Ośrodka.
4. Ośrodek pobiera dodatkową opłatę za niewykorzystane miejsce noclegowe w pokoju, zgodnie ze stawką dzienną obowiązującą w danym okresie pobytu .
5. Na terenie stołówki, sal konferencyjnych obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu. Powyższy zapis nie dotyczy imprez okolicznościowych.

### §3 DOBA NOCLEGOWA

1. Pokój wynajmowany jest na doby.
2. Doba noclegowa trwa od godziny **16.30 do 11.30** dnia następnego.
3. Jeśli Gość nie określił czasu pobytu najmując pokój przyjmuje się, że pokój został udostępniony na jedną dobę.
4. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny **10.00** dnia, w którym upływa termin najmu pokoju, co nie wiąże Ośrodka.
5. Ośrodek może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoji) lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego Regulaminu.
6. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Ośrodku w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.
7. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie w nim rzeczy poza godz. 11:30 jest traktowane jako przedłużenie pobytu. W takim przypadku opłata zostanie ustalona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Ośrodku.

### §4 MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podpisanie karty meldunkowej przed wydaniem kluczy do pokoju.

2. Gość nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiszczył należną opłatę za pobyt.
3. Osoby niezameldowane w Ośrodku mogą gościnnie przebywać w pokoju od godziny **7.00** do godziny **22.00**. Przebywanie osób niezameldowanych po godz. 22.00 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Gościa na odpłatne dokwaterowanie mu tych osób do pokoju. Dokwaterowanie każdej osoby nastąpi zgodnie z cennikiem obowiązującym w Ośrodku.
4. Ośrodek może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu Ośrodka lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracowników Ośrodka lub innych osobach przebywających w Ośrodku.

#### **§5 USŁUGI**

1. Ośrodek świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług gość jest proszony o zgłaszanie uwag w recepcji, co umożliwi niezwłoczną reakcję oraz poprawę standardu świadczonych usług.
2. Dodatkowo na życzenie Gościa, Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
  - a) wezwanie lekarza
  - b) zamawianie taksówki.
3. Sprzątanie pokoi odbywa się minimum co dwa dni licząc od rozpoczęcia pobytu.
4. Gość może zamówić codzienne sprzątanie pokoju za odpłatnością **10,00 zł** za każdy dzień.

#### **§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI**

1. Dzieci poniżej 13 roku życia zobowiązane są znajdować się na terenie Ośrodka pod stałą opieką i nadzorem osób dorosłych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.
2. Na terenie Ośrodka w tym również w pokojach, zgodnie z ustawą z dnia 14 marca 1985 r, Państwowej Inspekcji Sanitarnej obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów i wyrobów tytoniowych.
3. Naruszenie przez Gościa zakazu, o którym mowa w ust. 2 jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na pokrycie kosztów de aromatyzacji pokoju.
4. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Ośrodka, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób.
5. Gość powinien zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody w mieniu Ośrodka niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
6. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Ośrodek może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Ośrodka, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Ośrodka.
7. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić kran oraz zamknąć drzwi na klucz, a klucz pozostawić w recepcji. Recepcja wydaje klucz na podstawie karty pobytu lub dowodu tożsamości.
8. Ze względu na bezpieczeństwo pożarowe zabronione jest używanie w pokojach i innych pomieszczeniach Ośrodka grzałek i innych urządzeń elektrycznych nie stanowiących wyposażenia ww. pomieszczeń. Powyższe nie dotyczy ładowarek i zasilaczy RTV oraz komputerowych.
9. Ośrodkowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do obiektu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.

#### **§7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OŚRODKA**

1. Odpowiedzialność Ośrodka z tytułu utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa do Ośrodka regulują przepisy art. 846-849 ustawy z dnia 23.04.1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. 1964r. nr 16, poz.93 z późn. zm.).
2. Odpowiedzialność Ośrodka z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną jest wyłączona, jeśli przedmioty te nie zostały oddane na przechowanie do depozytu Ośrodka.
3. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu ośrodka przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.

### §8 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Ośrodek przechowa powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy. Po tym okresie zostaną one przekazane na cele społeczne bądź publiczne lub zutyliczowane jako odpady. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.
3. W sytuacji opisanej w ust. 1 i 2 powyżej postanowienia o którym mowa w § 3 ust. 7 nie stosuje się.

### §9 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji co do uchybień w jakości świadczonych przez Ośrodek usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Kierownik Ośrodka.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po stwierdzeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

### §10 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. W Ośrodku obowiązuje cisza nocna od godziny **22.00** do godziny **6.00**
2. **Ośrodek nie akceptuje obecności zwierząt.**
3. Gość wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie swoich danych osobowych zgodnie z **Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r** przez Ośrodek dla potrzeb niezbędnych do realizacji pobytu Gościa w Ośrodku.
4. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
5. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach oraz ich wyposażeniu.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. 1964r. nr 16, poz.93 z późn. zm.), Ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) oraz innych przepisów powszechnie obowiązujących.
7. W przypadku rezygnacji z pobytu na rzecz innej osoby w tym samym czasie i pokoju niezbędne jest oświadczenie pisemne o przeniesieniu rezerwacji i zaliczki na poczet wskazanej osoby.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23 listopada 2018 r.