

REGULAMIN REZERWACJI 2021

1. Warunki rezerwacji i płatności

1.1. Rezerwacji pobytu w Ośrodku można dokonać **telefonicznie: 504-315-723, e-mailem: miedzy zdroje@cul.com.pl**, za pośrednictwem portali rezerwacyjnych lub osobiście w recepcji Ośrodka.

1.2. 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.

1.3. 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 tytule wpisując imię i nazwisko, termin pobytu, nr rezerwacji. W terminie 7 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji w sposób określony w pkt. 1.2 Regulaminu. W przypadku dokonania rezerwacji przez stronę internetową należy uiścić 100% wartości pobytu.

Ważna informacja dla Firm! W tytule przelewu należy dopisać koniecznie „faktura na firmę”

1.4. Brak wpłaty zaliczki wskazanej w pkt 1.3 niniejszego Regulaminu w terminie wskazanym w ww. pkt. spowoduje automatyczną anulację rezerwacji. W miarę możliwości recepcja podejmie próbę kontaktu przed usunięciem rezerwacji.

1.5. Gość zobowiązany jest uregulować opłatę za pobyt z góry przed przyjazdem na rachunek bankowy Ośrodka wskazany w pkt. 1.3 powyżej, przed zameldowaniem w Ośrodku lub wyjątkowo najpóźniej w drugim dniu od przyjazdu po uzyskaniu uprzedniej zgody kierownika Ośrodka.

2. Anulowanie rezerwacji

2.1. 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) w przypadku dokonania rezerwacji w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem pobytu, zaliczka nie podlega zwrotowi.

2.2. W przypadku opłacenia pobytu i jego niewykorzystanie wpłacona opłata za pobyt nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w pkt. 2.4. Regulaminu

2.3. W przypadku wykupienia pobytu pakietowego lub turnusu wczasowego skrócenie pobytu, zamiana warunków pobytu lub niewykorzystanie całego pakietu (np. opóźniony przyjazd/wcześniejszy wyjazd, zmniejszenie ilości osób itp. następujące na skutek udokumentowanego nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia losowego) powoduje wyliczenie na nowo całej należności za pobyt według cennika obowiązującego w Ośrodku.

2.4. 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 opłaty za pobyt.

2.5. W przypadku rezygnacji z pobytu na rzecz innej osoby niezbędne jest pisemne oświadczenie osoby rezygnującej o przeniesieniu rezerwacji i zaliczki na poczet wskazanej osoby.

2.6. Ośrodek zastrzega sobie ewentualną zamianę pokoju zarezerwowanego przez Gościa, na pokój o takim samym standardzie bez konieczności zmiany ceny i informowania o tym samym Gościa.

2.7. 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. Anulowanie rezerwacji należy przesłać na adres Ośrodka **OSW Międzyzdroje ul. Krótka 1, 72-500 Międzyzdroje** lub na adres email: **miedzyzdroje@cul.com.pl**.

3. Reklamacje

3.1. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące świadczonej usługi należy kierować na adres e-mail: **kamila.malikowska@cul.com.pl/miedzyzdroje@cul.com.pl** (kierownik Ośrodka/recepcja Ośrodka).

3.2. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez kierownika Ośrodka/recepcję Ośrodka.

3.3. Ewentualny zwrot środków, w wyniku złożonej reklamacji, nastąpi w sposób odpowiadający dokonanej płatności.

4. Dane osobowe

4.1. Dane osobowe klientów będą przetwarzane wyłącznie w celu umożliwienia świadczenia usługi na rzecz klientów 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. Klientowi Ośrodka przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. W dniu przyjazdu klient zobowiązany jest złożyć oświadczenie, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.

4.2. W przypadkach i na zasadach określonych w Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. klient 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

5.1. 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.

5.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964 r. nr 16, poz.93 z późn. zm.), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 r. Nr 144 poz. 1204 ze zm.) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

5.3. Wszelkie spory wynikłe na tle zastosowania niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez Sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Centrum Usług Logistycznych.

5.4. 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.

5.5. Regulamin wchodzi w życie z dniem **4 listopada 2020 roku.**

REGULAMIN POBYTU

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania Gości na terenie Ośrodka i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji i zapłatę kwoty 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 a także na stronie internetowej www.cul.com.pl.

§2 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, z zastrzeżeniem pkt. 2.5 Regulaminu rezerwacji.
3. W Ośrodku obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 6:00.
4. 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 osoby o której mowa w zdaniu poprzedzającym nastąpi zgodnie z cennikiem obowiązującym w Ośrodku.
5. 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.

§3 DOBA NOCLEGOWA

1. Pokój wynajmowany jest na doby.
2. Sprzątanie pokoi odbywa się minimum co dwa dni licząc od dnia rozpoczęcia pobytu.
3. Gość może zamówić codzienne sprzątanie pokoju za odpłatnością w kwocie 10,00 zł za każdy dzień sprzątania.
4. Dzieci do lat 3 przebywają w Ośrodku bezpłatnie.
5. Dzieci do lat 10 (liczy się data urodzenia) nie korzystają z osobnego miejsca do spania.
6. Obiekt pobiera dodatkową opłatę za niewykorzystane miejsce noclegowe w pokoju, zgodnie ze stawką dzienną obowiązującą w cenniku.
7. Doba noclegowa trwa od godziny 16:30 do 11:00 dnia następnego.
8. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach oraz ich wyposażeniu.
9. Jeśli gość nie określił czasu pobytu najmuąc pokój przyjmuje się, że pokój został udostępniony na jedną dobę.
10. Życzenie przedłużenia pobytu poza okres wskazany w dniu przybycia, Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 10:00 dnia, w którym upływa termin rezerwacji, co nie wiąże Ośrodka.
11. Ośrodek może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego Regulaminu.
12. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Ośrodku w przypadku nie uiszczenia płatności za przedłużony pobyt.
13. Pozostanie w pokoju lub pozostawienie w nim rzeczy poza godz. 11:15 jest traktowanie jako przedłużenie pobytu. W takim przypadku opłata zostanie ustalona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Ośrodku.

§4 ODPLATNOŚĆ ZA POBYTY WZASOWE

1. *RABAT DLA OSÓB NIEUPRAWNIONYCH*

Stosowane przez Obiekt zniżki dotyczą pobytów 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 określonej w cenniku.
- b) 14-dniowe –wypoczynek należy rezerwować każdego 15-go, oraz ostatniego dnia miesiąca. Wówczas udzielony jest rabat **10%** od stawki dziennej określonej w cenniku.
- c) Powyżej 20 dni udzielony jest rabat 20% od stawki dziennej określonej w cenniku.

2. RABAT DLA OSÓB UPRAWNIONYCH*

Udzielany jest osobom zatrudnionym w resorcie MSWiA, BOR, Policji, Straży Granicznej Państwowej Straży Pożarnej oraz członkom ich rodziny. Zniżka o której mowa w zdaniu poprzedzającym udzielona po okazaniu ważnej legitymacji służbowej, bądź oświadczenia pisemnego członka rodziny zatrudnionego pracownika.

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 określonej 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 określonej w cenniku. Powyżej 20 dni udzielony jest rabat 20% od stawki dziennej określonej w cenniku.

* w okresie posezonowym tj. w miesiącach styczeń-kwiecień;

październik –grudzień obowiązuje stawka dzienna określona cenniku bez zastosowania rabatu.

Zniżki nie dotyczą ofert specjalnych ani pobyków w Święta i Sylwestra.

3. GRUPY EMERYTÓW I RENCISTÓW

- a) według cen ustalonych indywidualnie z kierownikiem obiektu dla grup powyżej 35 osób

4. ZNIŻKI DLA EMERYTÓW I RENCISTÓW

Stosowane przez Obiekt zniżki dotyczą pobyków obejmujących turnusy:

- a) 7 -dniowy -pobyty turnusowy w wyznaczonych terminach 7-go; 15-go, 22-go oraz ostatniego dnia miesiąca. Wówczas udzielony jest rabat **10%** od stawki dziennej określonej w cenniku.
- b) 14-dniowy -pobyty turnusowy w terminach każdego 15-go, ostatniego dnia miesiąca. Wówczas udzielony jest rabat **15%** od stawki dziennej określonej w cenniku

Warunkiem udzielenia rabatu jest okazanie legitymacji emeryta/rencisty.

***WAŻNE!!! Udzielane przez Ośrodek zniżki nie podlegają łączeniu.**

§5 USŁUGI GASTRONOMICZNE

1. Wszystkie miejsca hotelowe sprzedawane są z wyżywieniem HB lub BB.
2. Pobyty turnusowe rozpoczynają się:
 - noclegiem przy wyżywieniu BB,
 - obiadokolacją przy wyżywieniu HB
 i kończą śniadaniem w dniu wyjazdu.
3. Opłata za niewykorzystane posiłki i noclegi nie podlega zwrotowi.
4. Zasady dotyczące posiłków:
 - a) Śniadanie od 8:00 do 10:00; lunch (zupa) 13:00 do 14:00; obiadokolacja 15:00-17:30.
 - b) wejście na jadalnię odbywa się po okazaniu karty pobytu,

- c) konsumpcja posiłków odbywa się wyłącznie w jadalni; za każdy wyniesiony posiłek zostanie naliczona dodatkowa opłata w wysokości 25,00 zł,
 - d) śniadanie i obiadokolacja serwowane są w formie bufetu szwedzkiego;
Serwowanie posiłków w formie bufetu szwedzkiego rozpoczyna się dopiero, powyżej obecności 25 Gości w obiekcie .
 - e) „ Centrum Usług Logistycznych zastrzega, iż w związku z ogłoszeniem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii postanowienia niniejszego regulaminu mogą ulec zmianie stosownie do obowiązujących ograniczeń , nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii „
- 5. Na terenie jadalni, sal konferencyjnych obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu. Powyższy zapis nie dotyczy imprez okolicznościowych.
 - 6. Ośrodek organizuje imprezy okolicznościowe (chrzciny, wesela, urodziny, pożegnane uroczystości) wyceny indywidualnie ustalone z Kierownikiem Obiektu.

§6 USŁUGI POZOSTAŁE

- 1. Ośrodek oferuje dozorowany parking.
- 2. Korzystanie z parkingu jest odpłatne. Ośrodek nie gwarantuje miejsc parkingowych dla wszystkich Gości.
- 3. Opłata za parking w okresie maj-wrzesień 17,00 zł/dobę, pozostałe okresy 10,00 zł za /dobę.
- 4. Przy pobycie powyżej 20 dni korzystanie z parkingu - gratis.
- 5. Korzystanie z parkingu przez osoby niepełnosprawne - gratis. Warunkiem do skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w daniu poprzedzającym jest okazanie dokumentów potwierdzających niepełnosprawność.
- 6. Dodatkowo na życzenie Gościa, Ośrodek świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - wezwanie lekarza
 - zamawianie taksówki.
- 7. Ośrodek świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest zobowiązany do zgłaszania uwag w recepcji Ośrodka, co umożliwi niezwłoczną reakcję oraz poprawę standardu świadczonych usług.
- 8. Na terenie Ośrodka zamontowany jest monitoring.

§7 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, 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 dearomatyzacji 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 zobowiązany jest zawiadomić recepcję o wystąpieniu szkody w mieniu Ośrodka niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
- 6. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Ośrodek może wstrzymać świadczenie usług. W takim przypadku Gości jest zobowiązany do niezwłocznego zastosowania się do żądań Ośrodka, w tym do pokrycia wyrządzonych szkód oraz opuszczenia Ośrodka.
- 7. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany 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. W przypadku opuszczenia przez Gościa Ośrodka na skutek nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia losowego, skutkującego przedłużeniem terminu pobytu Ośrodkowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Ośrodka do czasu w uregulowania należności za świadczone usługi.

§8 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 wyłącznie, 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.

§9 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 przechowuje powyższe przedmioty na koszt właściciela przez okres trzech miesięcy. Po tym okresie zostaną one przekazane na cele społeczne bądź publiczne lub zutylizowane jako odpady. Powyższy przepis nie dotyczy kosztowności, papierów wartościowych, pieniędzy oraz rzeczy o wartości artystycznej lub naukowej. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.

§10 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji co do uchybień w jakości świadczonych przez Ośrodek usług na adres wskazany w §11.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Kierownik Ośrodka.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po stwierdzeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

§11 DANE KONTAKTOWE

- 1) Recepcja czynna całodobowo, telefon 504-315-723, +48 91 32 80 281,
adres e-mail: miedzyzdroje@cul.com.pl
- 2) Kierownik obiektu -telefon 504-315-710, e-mail: kamila.malikowska@cul.com.pl

§12 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Ośrodek nie akceptuje obecności zwierząt.
2. 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 .
3. Gość ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

4. 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.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem **4 LISTOPADA 2020 r.**