

## **REGULAMIN REZERWACJI**

### **1. Warunki rezerwacji i płatności**

- 1.1. Rezerwacji pobytu w Ośrodku można dokonać telefonicznie, faksem, e-mailem, za pośrednictwem portali rezerwacyjnych lub osobiście w Recepcji Ośrodka.
- 1.2. Po dokonaniu rezerwacji, w terminie 24 godzin od momentu zgłoszenia rezerwacji, Ośrodek każdorazowo prześle na wskazany przez osobę dokonującą rezerwacji adres e-mail, lub 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: 37 1130 1017 0020 1465 3920 0005, w terminie 5 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji w sposób określony w pkt. 1.2 Regulaminu.
- 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. Opłata za pobyt powinna być uregulowana z góry przed przyjazdem lub wyjątkowo w dniu przyjazdu, przed zameldowaniem, po uzyskaniu uprzedniej zgody kierownika Ośrodka.
- 1.6. Ośrodek nie dokonuje rezerwacji miejsc parkingowych.

### **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) 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.

- 2.2. 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 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.
- 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 zapłaty 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 klienta, na pokój o takim samym standardzie bez konieczności zmiany ceny.
- 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.

### **3. Reklamacje**

- 3.1. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące świadczonej usługi należy kierować na adres e-mail: [kierownik.kaperjurata@cul.com.pl](mailto:kierownik.kaperjurata@cul.com.pl) lub [rezerwacje.kaperjurata@cul.com.pl](mailto:rezerwacje.kaperjurata@cul.com.pl) (kierownika Ośrodka/ recepcji Ośrodka).
- 3.2. Czas rozpatrzenia złożonej reklamacji wynosi 14 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 ustawy z dnia 29.08.1997 o ochronie danych osobowych. 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 ustawie z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. 2015 poz. 2135 z późn. zm.), 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. 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.

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 10 stycznia 2017 roku.