

Warunki rezerwacji pokoi

Dokument określa zasady składania i obsługi rezerwacji w obiekcie noclegowym „Zamek Otmuchów” (dalej „Obiekt”). Stanowi integralną część umowy zawieranej z Gościem z chwilą dokonania rezerwacji.

§1. Definicje

1. **Gość** – osoba dokonująca rezerwacji i/lub korzystająca z usług noclegowych.
2. **Rezerwacja** – zgłoszenie woli skorzystania z noclegu w określonym terminie i standardzie pokoju.
3. **Potwierdzenie rezerwacji** – wiadomość (e-mail/SMS/komunikat w systemie rezerwacyjnym) zawierająca co najmniej: termin pobytu, liczbę osób, cenę, warunki płatności i anulowania.
4. **Zaliczka/Przedpłata** – płatność pobierana na poczet rezerwacji, zgodnie z warunkami podanymi w Potwierdzeniu rezerwacji.

§2. Dokonywanie rezerwacji

1. Dokonanie rezerwacji oznacza akceptację niniejszych warunków.
2. Rezerwacji można dokonać: osobiście, telefonicznie, e-mailowo, przez zewnętrzne systemy rezerwacyjne (np. Booking).
3. Warunki rezerwacji dokonanej przez pośrednika mogą wynikać z regulaminu danego systemu rezerwacyjnego. W przypadku rozbieżności pierwszeństwo mają warunki wskazane w Potwierdzeniu rezerwacji przez ten system.
4. Do dokonania rezerwacji Obiekt może poprosić o:
 - imię i nazwisko,
 - numer telefonu,
 - adres e-mail,
 - dane do faktury (jeśli dotyczy),
 - planowaną godzinę przyjazdu (opcjonalnie).
5. Gość zobowiązuje się podać dane prawdziwe i aktualne. Obiekt może odmówić realizacji rezerwacji, jeśli kontakt z Gościem jest niemożliwy z powodu błędnych danych.

§3. Potwierdzenie rezerwacji

1. Rezerwacja jest uznana za przyjętą po przekazaniu Potwierdzenia rezerwacji przez Obiekt (lub system pośrednika).
2. Przekazanie Potwierdzenia rezerwacji odbywa się za pośrednictwem e-maila (lub przez system pośrednika).
3. W przypadku rezerwacji telefonicznej, w przypadku gdy Gość nie ma dostępu do poczty e-mail, dopuszczalne jest przekazanie Potwierdzenia rezerwacji za pomocą SMS na podany przez Gościa numer telefonu.
4. W Potwierdzeniu rezerwacji Obiekt wskazuje w szczególności:

- termin pobytu,
- liczbę osób,
- rodzaj pokoju,
- cenę i zakres świadczeń (np. przyjazd ze zwierzęciem),
- zasady płatności,
- zasady anulowania i ewentualne koszty,
- informacje o wydarzeniach mogących wpływać na komfort pobytu (jeśli są planowane i znane).

§4. Ceny i płatności

1. Ceny podawane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatki zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Opłaty dodatkowe (jeżeli dotyczy) mogą obejmować m.in.:
 - pobyt ze zwierzęciem,
 - dodatkowe osoby/noclegi ponad zgłoszoną liczbę,
 - usługi dodatkowe dostępne w Obiekcie.
3. Termin zapłaty oraz akceptowane formy płatności określa Potwierdzenie rezerwacji oraz informacje w recepcji.
4. W przypadku braku wpłaty w wymaganym terminie Obiekt może anulować rezerwację, o czym poinformuje Gościa, o ile jest to możliwe.

§5. Zmiany w rezerwacji

1. Gość może wnioskować o zmianę rezerwacji (np. terminu, liczby osób, rodzaju pokoju) drogą, którą dokonał rezerwacji.
2. Zmiany są możliwe wyłącznie w miarę dostępności i mogą wpływać na cenę.
3. Zmiana rezerwacji może być traktowana jak anulowanie i złożenie nowej rezerwacji, jeśli wynika to z warunków taryfy (oferty bezzwrotne) lub rezerwacji przez pośrednika.

§6. Anulowanie rezerwacji i no-show (niepojawienie się)

1. Zasady anulowania i ewentualne koszty są każdorazowo wskazane w Potwierdzeniu rezerwacji.
2. Anulowanie rezerwacji wymaga potwierdzenia przez Obiekt lub system pośrednika.
3. Anulowanie rezerwacji na więcej niż 48 godzin przed planowanym dniem przyjazdu (do godziny 12.00) jest bezpłatne.
4. Anulowanie rezerwacji na mniej niż 48 godzin przed planowanym dniem przyjazdu (do godziny 12.00) uprawnia Obiekt do pobrania opłaty w wysokości 50% wartości rezerwacji.
5. W przypadku niepojawienia się Gościa w dniu przyjazdu bez wcześniejszego anulowania rezerwacji (no-show), Obiekt obciąży Gościa opłatą w wysokości 100% wartości pierwszej doby hotelowej..
6. W przypadku niepojawienia się rezerwacja wygasa automatycznie po pierwszej dobie hotelowej.

§7. Zameldowanie, doba hotelowa i zasady pobytu

1. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14.00 i trwa do godziny 11.00 dnia następnego.
2. Podstawowe zasady pobytu określa "Regulamin świadczenia usług hotelarskich".
3. Obiekt może poprosić o okazanie dokumentu tożsamości przy zameldowaniu.
4. W przypadku pobytu w obiekcie z dziećmi należy pamiętać, że obiekt jest prawnie zobowiązany do stosowania standardów ochrony małoletnich, ustalenia tożsamości małoletnich i ich relacji z osobą dorosłą, z którą przebywają.
5. "Standardy ochrony małoletnich" są dostępne w recepcji i na stronie internetowej Obiektu.

§8. Rezerwacje grupowe

1. Dla rezerwacji grupowych Obiekt może ustalić odrębne warunki, w tym: harmonogram płatności, warunki anulowania i zasady przydziału pokoi.
2. Warunki grupowe wymagają pisemnego (e-mail wystarczający) potwierdzenia.

§9. Siła wyższa

1. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie rezerwacji spowodowane zdarzeniami niezależnymi od Obiektu (np. awarie sieci, przerwy w dostawie mediów, klęski żywiołowe, decyzje władz), o ile Obiekt dołożył należytej staranności w celu ograniczenia skutków.
2. W takich przypadkach Obiekt proponuje możliwe rozwiązania, w tym zmianę terminu lub zwrot płatności zgodnie z przepisami prawa.

§10. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące realizacji rezerwacji Gość może zgłaszać w recepcji lub e-mailowo.
2. Zaleca się zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu problemu, aby umożliwić jego wyjaśnienie.
3. Obiekt rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania i informuje Gościa o wyniku drogą e-mailową lub pisemną.

§11. Dane osobowe (RODO)

1. Administratorem danych osobowych jest podmiot prowadzący Obiekt: Dom Kultury Zamek w Otmuchowie, ul. Zamkowa 4, 48-385 Otmuchów, REGON 363289440, e-mail: recepca@zamek.otmuchow.pl
2. Dane są przetwarzane w celu obsługi rezerwacji i pobytu oraz w innych celach wskazanych w informacji RODO (Polityce prywatności) dostępnej w recepcji i na stronie internetowej bądź na stronie systemu rezerwacyjnego..

§12. Postanowienia końcowe

1. Warunki rezerwacji są dostępne w recepcji, na stronie internetowej Obiektu oraz na stronie systemu pośrednika).
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.