

**Warunki rezerwacji
w Ośrodku Szkoleniowo-Rehabilitacyjnym PCK w Mszanie Dolnej**

1. Dane kontaktowe

- 1.1. Ośrodek Szkoleniowo-Rehabilitacyjny Polskiego Czerwonego Krzyża im. Heleny Paderewskiej, ul. Leśna 54A, 34-730 Mszana Dolna, telefon: +48 451 040 176, e-mail: rezerwacje.mszana@pck.malopolska.pl, <https://osrodekpcckmszana.pl> (dalej: „Ośrodek”) stanowi własność Polskiego Czerwonego Krzyża z siedzibą w Warszawie, ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa, wpisanego do rejestru stowarzyszeń prowadzonego przez Wydział XII Gospodarczy KRS w Warszawie Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy pod nr KRS: 0000225587, i zarządzany jest przez Małopolski Oddział Okręgowy Polskiego Czerwonego Krzyża w Krakowie, będący organizacją pożytku publicznego, adres: ul. Studencka 19, 31-116 Kraków, NIP: 676-007-88-96, REGON: 00702373100193.
- 1.2. Na wszelkie wiadomości i zapytania dotyczące dostępności, oferty oraz rezerwacji w Ośrodku odpowiadamy w godzinach pracy biura, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 9:00–17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Niniejsze Warunki rezerwacji określają zasady dokonywania rezerwacji usług odpłatnych świadczonych przez Ośrodek w ramach działalności statutowej Polskiego Czerwonego Krzyża.
- 2.2. W ramach swojej działalności odpłatnej Ośrodek świadczy usługi krótkoterminowego zakwaterowania w domkach całorocznych oraz usługi towarzyszące związane z pobytem gości, a także: usługi gastronomiczne; udostępnianie infrastruktury rekreacyjnej i szkoleniowej; organizację pobytów dla grup edukacyjnych, szkoleniowych, integracyjnych, prozdrowotnych i wypoczynkowych; organizację wydarzeń, warsztatów i spotkań dla grup zorganizowanych, firm, organizacji społecznych, instytucji oraz osób indywidualnych.
- 2.3. Ośrodek zastrzega sobie możliwość ograniczenia dostępności części usług i/lub infrastruktury z przyczyn technicznych, organizacyjnych lub z powodu warunków atmosferycznych.
- 2.4. Dokonanie rezerwacji oznacza akceptację niniejszych Warunków rezerwacji.

3. Definicje

Następujące terminy użyte w Warunkach rezerwacji będą miały znaczenie ustalone zgodnie z poniższymi definicjami:

- 3.1. **Ośrodek:** Ośrodek Szkoleniowo-Rehabilitacyjny Polskiego Czerwonego Krzyża im. Heleny Paderewskiej, ul. Leśna 54A, 34-730 Mszana Dolna, jako całość placówki mieszcząca się na ww. terenie,
- 3.2. **Usługi:** odpłatne usługi, o których mowa w punkcie 2.2, świadczone przez Ośrodek,
- 3.3. **Klient:** osoba dokonująca rezerwacji Usługi oferowanej przez Ośrodek,
- 3.4. **Warunki rezerwacji:** niniejsze Warunki rezerwacji.
- 3.5. **Umowa:** umowa na świadczenie Usług.

4. Rezerwacja

- 4.1. Rezerwacji można dokonać: osobiście w Ośrodku, telefonicznie, e-mailem lub przez formularz na stronie internetowej Ośrodka.
- 4.2. Rezerwacja telefoniczna, mailowa i poprzez formularz wymaga potwierdzenia mailowego przez Ośrodek. Potwierdzenia wysyłane są w godzinach pracy biura, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 9:00–17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. W przypadku braku otrzymania wiadomości mailowej prosimy o sprawdzenie folderu SPAM lub kontakt z Ośrodkiem.
- 4.3. Ośrodek zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia rezerwacji, a także anulowania potwierdzonej już rezerwacji w uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy:
 - 4.3.1. brak jest dostępności z powodu pierwszeństwa realizacji działań statutowych Polskiego Czerwonego Krzyża,
 - 4.3.2. brak jest możliwości zapewnienia odpowiednich warunków do realizacji rezerwacji z przyczyn technicznych, organizacyjnych lub bezpieczeństwa gości,
 - 4.3.3. charakter pobytu lub planowany sposób korzystania z Ośrodka może naruszać przepisy prawa, zasady współżycia społecznego, dobre obyczaje lub godzić w wizerunek, cele statutowe albo zasady działalności Polskiego Czerwonego Krzyża,
 - 4.3.4. Klient podał nieprawdziwe, niepełne lub wątpliwe dane podczas rezerwacji,
 - 4.3.5. Klient dokonał wielokrotnych rezerwacji na ten sam termin, bez realnego zamiaru skorzystania z usług Ośrodka lub w innych przypadkach uzasadniających podejrzenie nadużycia lub błędnych rezerwacji,
 - 4.3.6. nie ma możliwości uzyskania autoryzacji płatności lub wniesienia wymaganej opłaty,
 - 4.3.7. wystąpiła oczywista omyłka cenowa,
 - 4.3.8. wystąpienia siły wyższej, przy czym w takim wypadku Ośrodek ma obowiązek zaproponowania pobytu w innym terminie zgodnie z punktem 8.4.
- 4.4. W przypadkach opisanych w punkcie 4.3., Klient otrzyma wiadomość mailową o braku możliwości dokonania rezerwacji albo odwołaniu rezerwacji oraz zasadach zwrotu wniesionych opłat stosownie do warunków danej oferty.
- 4.5. Oczywista omyłka cenowa, o której mowa w punkcie 4.3.7., oznacza sytuację, w której cena prezentowana na stronie internetowej lub w ofercie jest rażąco zaniżona w stosunku do rzeczywistej wartości Usługi, co byłoby dostrzegalne dla przeciętnego Klienta dokonującego rezerwacji (np. błąd techniczny, brak cyfr, błędne przeniesienie przecinka).

5. Zawarcie Umowy

- 5.1. Do zawarcia Umowy dochodzi po mailowym potwierdzeniu rezerwacji Usługi przez Ośrodek oraz (jeśli wymagane) po zaksięgowaniu wymaganej zaliczki na koncie bankowym Ośrodka. Powyższe nie dotyczy przypadków, gdy do świadczenia Usług konieczne jest zawarcie umowy w formie pisemnej – wówczas warunki rezerwacji oraz data zawarcia Umowy wynikają z Umowy.
- 5.2. Zdjęcia i materiały prezentowane na stronie internetowej Ośrodka oraz w ofercie mają charakter poglądowy i mogą różnić się od faktycznie przydzielonego domku lub Usługi. Ewentualne różnice wynikające z indywidualnych cech poszczególnych domków i innych Usług lub zmian w wyposażeniu nie stanowią podstawy do reklamacji, ani roszczeń wobec Ośrodka, o ile nie wpływają istotnie na standard.
- 5.3. W przypadku grup zorganizowanych możliwe jest zawarcie odrębnych ustaleń drogą mailową.
- 5.4. Ośrodek może odmówić realizacji rezerwacji z uzasadnionych przyczyn organizacyjnych, bezpieczeństwa lub związanych z działalnością statutową Polskiego Czerwonego Krzyża, w szczególności w przypadku konieczności wykorzystania Ośrodka na

potrzeby działań pomocowych, humanitarnych, szkoleniowych lub kryzysowych PCK, a także gdy charakter planowanego lub prowadzonego pobytu, sposób korzystania z Ośrodka lub zachowanie gościa pozostają sprzeczne z przepisami prawa, dobrymi obyczajami, misją lub zasadami Polskiego Czerwonego Krzyża albo mogą narazić PCK lub Ośrodek na utratę dobrego imienia, szkody wizerunkowe lub odpowiedzialność prawną. W takim przypadku zastosowanie mają zasady i koszty jak dla anulowania rezerwacji określone w pkt 8.2.-8.4.

- 5.5. Klient chcący otrzymać fakturę VAT zobowiązany jest podać dane niezbędne do jej wystawienia, w tym numer NIP, najpóźniej w chwili dokonywania płatności. Faktury VAT wystawiane są przez Małopolski Oddział Okręgowy Polskiego Czerwonego Krzyża w Krakowie, w dni robocze, po otrzymaniu kompletnych danych niezbędnych do ich wystawienia i przekazywane ustaloną formą komunikacji (KSeF, e-mail lub poczta tradycyjna). Ośrodek nie wystawia faktur na miejscu.

6. Płatności

- 6.1. W celu potwierdzenia rezerwacji w przypadku konkretnych Usług określonych przez Ośrodek wymagana jest wpłata zaliczki w wysokości 30–50% wartości rezerwacji (ustalana indywidualnie).
- 6.2. Wpłacona zaliczka jest zaliczana na poczet ceny zarezerwowanych Usług i podlega rozliczeniu zgodnie z zasadami anulacji w pkt 8.
- 6.3. Pozostała część należności za zarezerwowane Usługi powinna zostać uregulowana przed rozpoczęciem ich świadczenia, nie później niż w dniu zameldowania.
- 6.4. Wpłat należności związanych z rezerwacją należy dokonywać na poniższy rachunek bankowy Ośrodka. W tytule przelewu należy podać imię i nazwisko Klienta oraz termin zarezerwowanej Usługi.

Nazwa odbiorcy: Małopolski Oddział Okręgowy Polskiego Czerwonego Krzyża
Adres: ul. Studencka 19, 31-116 Kraków
Nazwa banku: Bank Millennium
Numer rachunku: **15 1160 2202 0000 0007 1654 9525**
Waluta rachunku: PLN

7. Zmiana rezerwacji

- 7.1. Klient może złożyć wniosek o zmianę rezerwacji kontaktując się z Ośrodkiem telefonicznie lub drogą mailową.
- 7.2. Zmiana rezerwacji możliwa jest wyłącznie w miarę dostępności oraz po uzgodnieniu z Ośrodkiem nowych warunków i może wiązać się ze zmianą ceny.
- 7.3. W przypadku braku możliwości dokonania zmiany rezerwacji, obowiązują zasady anulacji określone w punkcie 8.1-8.2.
- 7.4. Każda zmiana rezerwacji, aby była wiążąca, musi zostać potwierdzona przez Ośrodek drogą mailową.

8. Anulowanie rezerwacji

- 8.1. Anulacja może zostać zgłoszona telefonicznie, ale wymaga od Klienta potwierdzenia drogą mailową za potwierdzeniem odbioru. Anulacja staje się skuteczna z chwilą jej potwierdzenia przez Ośrodek. Za datę anulacji uznaje się datę otrzymania zgłoszenia anulacji przez Ośrodek. Data ta stanowi podstawę do naliczania ewentualnych kosztów anulacji.
- 8.2. Warunki anulacji w przypadku anulacji rezerwacji przez Klienta i jeśli nie ustalono inaczej:
- 8.2.1. powyżej 30 dni przed planowanym przyjazdem – anulacja bezkosztowa,
 - 8.2.2. 14–30 dni przed planowanym przyjazdem – zwrot zaliczki pomniejszony o koszty rezerwacji (jeśli wystąpiły),
 - 8.2.3. 13-3 dni przed planowanym przyjazdem – zaliczka nie podlega zwrotowi,
 - 8.2.4. 2 dni przed planowanym przyjazdem lub w przypadku niepojawienia się w Ośrodku w dniu przyjazdu (no-show) – Ośrodek obciąża Klienta w wysokości 50% wartości rezerwacji.
 - 8.2.5. Dla niektórych rezerwacji, w zależności od zarezerwowanych Usług, Ośrodek może stosować indywidualne warunki anulacji. W takim przypadku, Klient zostanie o tym poinformowany mailowo przed potwierdzeniem rezerwacji.
- 8.3. W przypadku anulacji rezerwacji przez Ośrodek – zwrot wszystkich wpłaconych kosztów.
- 8.4. W przypadku anulacji spowodowanej siłą wyższą, tj. nadzwyczajnymi i niezależnymi od Stron okolicznościami, Strony podejmują działania w celu uzgodnienia nowego terminu pobytu lub innej zarezerwowanej Usługi. W przypadku braku możliwości ustalenia nowego terminu, Strony uzgodnią sposób rozliczenia dokonanych płatności.

9. Prawo konsumenta

- 9.1. Do Klientów będących konsumentami stosuje się przepisy ustawy o prawach konsumenta.
- 9.2. Zgodnie z art. 38 pkt 12 tej ustawy z dnia 30 maja 2014 r., ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku usług związanych z zakwaterowaniem w oznaczonym terminie.

10. Rezerwacje grupowe

- 10.1. W przypadku rezerwacji grupowych Klient zobowiązany jest do wskazania osoby odpowiedzialnej za grupę (opiekuna/koordynatora).
- 10.2. Opiekun odpowiada za organizację pobytu i przestrzeganie Regulaminu Ośrodka przez wszystkich uczestników. Opiekun ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone przez grupę podczas pobytu w Ośrodku, w tym za zgubienie kluczy oraz naruszenie Regulaminu w przypadku braku możliwości ustalenia osoby z grupy, która wyrządziła szkodę lub dopuściła się naruszenia Regulaminu.
- 10.3. Warunki płatności dla grup mogą być ustalane indywidualnie.
- 10.4. Ośrodek może wprowadzić dodatkowe warunki dla grup, o których poinformuje przy rezerwacji.

11. Pobyt w Ośrodku

- 11.1. Warunki i zasady pobytu w Ośrodku określa odrębny Regulamin Ośrodka. Klient wraz ze wszystkimi osobami objętymi rezerwacją są zobowiązani do jego przestrzegania oraz do terminowego regulowania należności.
- 11.2. Klient zobowiązany jest poinformować Ośrodek najpóźniej na dzień przed przyjazdem o przewidywanej godzinie przybycia. W przypadku braku możliwości dotarcia na ustaloną godzinę, Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Ośrodek, nie później niż 2 godziny przed planowanym przyjazdem.
- 11.3. Klient jest zobowiązany do dokonania meldunku zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz do okazania dokumentu tożsamości ze zdjęciem wszystkich osób objętych rezerwacją. Ośrodek może odmówić zameldowania w przypadku braku możliwości potwierdzenia tożsamości.

- 11.4. Wcześniejsze zameldowanie i późniejsze wymeldowanie możliwe są wyłącznie za zgodą Kierownika lub upoważnionego pracownika Ośrodka, w zależności od dostępności miejsc, i mogą podlegać dodatkowej opłacie.
- 11.5. Zwierzęta domowe mogą przebywać na terenie Ośrodka wyłącznie za wyraźną zgodą Kierownika lub upoważnionego pracownika Ośrodka. O zamiarze przyjazdu ze zwierzęciem należy poinformować Ośrodek przed przyjazdem. Przebywanie zwierząt na terenie Ośrodka dozwolone jest wyłącznie pod opieką właściciela, z aktualnym świadectwem szczepień, na smyczy, a psy dodatkowo w kagańcu.

12. Odpowiedzialność Klienta

- 12.1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone przez siebie, osoby objęte rezerwacją i osoby go odwiedzające.
- 12.2. Ośrodek ma prawo dochodzić odszkodowania na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
- 12.3. Ośrodek może odmówić dalszego świadczenia Usług i żądać opuszczenia terenu Ośrodka przez osobę naruszającą Regulamin, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń, chyba że sytuacja wymaga natychmiastowej reakcji. W przypadku uzasadnionego usunięcia z powodu poważnego lub uporczywego naruszania Regulaminu Ośrodek może obciążyć taką osobę kosztami odpowiadającymi poniesionej szkodzi lub utraconym korzyściom wynikającym z naruszenia postanowień Regulaminu.

13. Odpowiedzialność Ośrodka

- 13.1. Ośrodek odpowiada za świadczenie Usług zgodnie z obowiązującym prawem.
- 13.2. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie mienia gości powstałe z przyczyn niezależnych od Ośrodka, z wyjątkiem przypadków wynikających z winy personelu Ośrodka. Ośrodek nie odpowiada również za skutki działania siły wyższej.
- 13.3. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe oraz pieniądze pozostawione na terenie Ośrodka, w tym w domkach.

14. Reklamacje

- 14.1. Klient ma prawo do składania reklamacji w trakcie pobytu lub po jego zakończeniu.
- 14.2. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłaszania wszelkich uchybień w jakości świadczonych Usług w trakcie pobytu Kierownikowi lub upoważnionemu personelowi Ośrodka, w celu umożliwienia ich usunięcia.
- 14.3. Brak zgłoszenia uchybień w trakcie pobytu może utrudnić ich weryfikację po jego zakończeniu i mieć wpływ na sposób rozpatrzenia reklamacji.

15. Dane osobowe (RODO)

Administratorem danych osobowych jest Polski Czerwony Krzyż z siedzibą w Warszawie, ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa. Pełna treść klauzuli informacyjnej znajduje się na stronie internetowej Ośrodka oraz jest dostępna w wersji papierowej w budynku głównym u Kierownika Ośrodka.

16. Postanowienia końcowe

- 16.1. Warunki rezerwacji wchodzi w życie z dniem 19.08.2026 r.
- 16.2. Ośrodek zastrzega sobie możliwość zmiany Warunków rezerwacji, przy czym zmiany te nie wpływają na już potwierdzone rezerwacje.
- 16.3. Warunki rezerwacji nie ograniczają praw konsumenta wynikających z przepisów prawa.
- 16.4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
- 16.5. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Ośrodkiem a Klientem, niebędącym konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, rozstrzyga sąd właściwy ze względu na siedzibę Małopolskiego Oddziału Okręgowego Polskiego Czerwonego Krzyża.