

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Rezervace ubytovacích a souvisejících služeb

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") vydané **společností Tatry mountain resorts ČR, a.s., IČ: 068 71 917, se sídlem Ostravice 75, 739 14, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddílu B, vložka 11342** (dále jen "**společnost TMR**" nebo jen "**provozovatel**"), se vztahují na rezervaci ubytovacích a s tím souvisejících služeb (dále jen "**služby**") poskytovaných společností TMR v ní provozovaných ubytovacích zařízeních zejména Hotel Kaskáda, Na Golfu 1772, Kuřim, PSČ: 664 34, Green Inn Hotel, Ostravice 75, Ostravice, 739 11 (dále jen "**hotely**" nebo v jednotném čísle jen "**hotel**"), využívání online rezervačního systému provozovaného společností TMR, využívání online rezervací prostřednictvím programu GOPASS (dále jen „**systém Gopass**“), jehož provozovatelem je společnost **GOPASS SE**, se sídlem Komořanská 326/63, 143 00 Praha 4 - Modřany, Česká republika, IČ: 171 07 148, zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. H 2546 (dále jen „**společnost GOPASS SE**“), a off-line rezervačního systému (telefonické a e-mailové rezervace), platební podmínky, storno podmínky, jakož i na všechna ostatní práva a povinnosti vyplývající z právního vztahu rezervace služeb.

1.2 Zákazník má možnost rezervovat si služby poskytované v hotelích provozovaných společností TMR uvedených v těchto VOP formou telefonické nebo e-mailové rezervace (*offline*) a online internetového rezervačního systému dostupného na internetových stránkách hotelů: www.tmrhotels.com, nebo online prostřednictvím programu GOPASS www.gopass.cz.

1.3 Rezervací služeb zákazník prohlašuje, že se s těmito VOP seznámil a porozuměl jim. Společnost TMR je oprávněna tyto VOP jednostranně změnit, přičemž taková změna je vůči zákazníkům účinná ode dne zveřejnění změněného znění VOP, přičemž pro rezervaci zákazníka je rozhodující znění VOP platné a účinné ke dni uskutečnění rezervace ze strany zákazníka. Zákazníkovi se před uskutečněním každé jednotlivé rezervace doporučuje seznámit se s aktuální platným a účinným zněním VOP, které je přístupné na internetových stránkách hotelů www.tmrhotels.com a internetových stránkách programu GOPASS www.gopass.cz. V případě offline rezervace je možné se s aktuálně platným a účinným zněním VOP seznámit na internetových stránkách uvedených v předchozí větě těchto VOP. Na požádání zákazníka je možné aktuálně platné a účinné znění VOP zaslat ze strany provozovatele zákazníkovi formou e-mailové zprávy obsahující link na aktuální platné a účinné znění VOP na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou zákazníkem při prvním kontaktu se společností TMR při provádění rezervace podle těchto VOP. V případě provádění rezervace ze strany zákazníka online prostřednictvím internetového programu GOPASS je, kromě těchto VOP, rozhodující i znění všeobecných obchodních podmínek programu GOPASS, a to ve věcech v těchto VOP neupravených. V případě, že tyto VOP obsahují odlišnou úpravu než všeobecné obchodní podmínky programu GOPASS, je rozhodující znění těchto VOP.

2. Rezervace

2.1. Online rezervace

2.1.1 Při online rezervaci má zákazník možnost vyhledat si aktuální volné ubytovací kapacity v hotelích provozovaných společností TMR podle požadavků zadaných zákazníkem v online rezervačním systému (např. ubytovací zařízení, datum příchodu, datum odchodu, typ pokoje, počet pokojů, počet osob a věkové složení a podobně) umístěném na internetových stránkách provozovatele uvedených v bodě 1.2. těchto VOP za ceny uvedené přímo při online rezervaci na příslušné internetové stránce po zadání požadavků zákazníka ve formuláři tam umístěném.

2.1.2 Při online rezervaci prostřednictvím online rezervačního systému umístěného na internetových stránkách provozovatele www.tmrhotels.com nebo internetové stránce www.gopass.travel získá zákazník, který je členem programu Gopass, zvláštní slevu ve výši 5 % z hodnoty rezervovaných

služeb (ubytovací služby) ve formě **goX cashback** za podmínek ustanovených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass. goX cashback je zpětná sleva z hodnoty (kupní ceny), kterou si zákazník, který je členem programu Gopass, zakoupil prostřednictvím systému Gopass nebo v akceptačních místech vybraných provozoven provozovatele a jeho obchodních partnerů, kterou může následně uplatnit formou platby goX při nákupu vybraných Služeb prostřednictvím Systému Gopass nebo v akceptačních místech vybraných Obchodních partnerů (dále jen „**goX cashback**“).

2.1.3 Kromě možnosti uvedené v předcházející větě, má zákazník, je-li členem programu Gopass a držitelem Gopass karty, možnost po přihlášení se do svého Gopass konta využít výhodné nabídky a/nebo slevy určené pro členy programu Gopass podle aktuální nabídky provozovatele zobrazené po přihlášení se zákazníka do jeho Gopass konta. Výhodné nabídky a/nebo slevy určené pro členy programu Gopass je možné využít výhradně v případě online rezervace při úhradě rezervovaných služeb online platbou.

2.1.4 Při online rezervaci zákazník uhradí cenu jím rezervovaných služeb online platbou. Provozovatel si vyhrazuje právo rozšířit nebo omezit jednotlivé způsoby online platby při online rezervaci ve vztahu k jednotlivým termínům nebo jednotlivým hotelům. O možnostech online platby je zákazník informovaný přímo na internetové stránce, prostřednictvím které uskutečňuje online rezervaci, po vyplnění všech požadovaných údajů a před úhradou jím rezervovaných služeb a potvrzení objednávky s povinností platby.

2.1.5 Po vyplnění všech požadovaných údajů ve formuláři a po realizaci online platby bude zákazníkovi bezodkladně zaslán na zákazníkem zadanou e-mailovou adresu při uskutečňování rezervace dokument „potvrzení rezervace“ s uvedením rezervačního čísla. V dokumente „potvrzení rezervace“ jsou, mimo rezervačního čísla, uvedené základní informace o pobytu a účastnících pobytu, rezervovaných a uhrazených službách, informace o ubytovacím zařízení, informace (formou odkazu na příslušné internetové stránky) o VOP a storno podmínkách, a další doplňující informace (check-in, check-out, možnost ubytování se zvířaty možnosti doplňkových služeb apod.).

2.1.6 Rezervační číslo slouží jako kontaktní údaj pro realizaci jakýchkoliv dalších úkonů souvisejících s rezervací ze strany zákazníka. Zákazník je povinen rezervační číslo bezpečně uchovat a mít ho v případě potřeby k dispozici.

2.2 Online rezervace prostřednictvím programu GOPASS

2.2.1 Podmínkou pro možnost online rezervace služeb prostřednictvím programu GOPASS je registrace zákazníka v programu GOPASS přes internetovou stránku www.gopass.travel.

2.2.2 Při online rezervaci prostřednictvím programu GOPASS má zákazník možnost vyhledat si aktuální volné ubytovací kapacity v hotelích provozovaných společnostmi TMR podle požadavků zadaných zákazníkem v online rezervačním systému programu GOPASS (např. Zařízení, datum příjezdu, datum odjezdu, typ pokoje, počet pokojů, počet osob a věkové složení a podobně) umístěném na internetové stránce www.tmrhotels.com nebo www.gopass.cz za ceny uvedené přímo při online rezervaci na internetové stránce www.tmrhotels.com nebo www.gopass.cz po zadání požadavků zákazníka ve formuláři tam umístěném.

2.2.3 Po realizaci online platby kreditní / debetní kartou bude zákazníkovi neprodleně zaslán na zákazníkem zadanou emailovou adresu při registraci do programu GOPASS dokument "potvrzení rezervace" s uvedením rezervačního čísla. V dokumentu "potvrzení rezervace" jsou kromě rezervačního čísla, uvedeny základní informace o pobytu a účastnících pobytu, rezervovaných a uhrazených službách, informace o zařízení, informace (formou odkazu na příslušné internetové stránky) o VOP a storno podmínkách, a další doplňující informace (check-in, check-out, možnosti doplňkových služeb apod.).

2.2.4 Rezervační číslo slouží jako kontaktní údaj pro realizaci jakýchkoliv dalších úkonů souvisejících s rezervací ze strany zákazníka. Zákazník je povinen rezervační číslo bezpečně si uchovat a mít ho v případě potřeby k dispozici.

2.3 Offline rezervace

2.3.1 Emailová offline rezervace

2.3.1.1 Při e-mailové offline rezervaci má zákazník možnost kontaktovat provozovatele emailem na e-mailové adresy zveřejněny na internetových stránkách provozovatele a jednotlivých hotelů za účelem získání cenové nabídky pro jím vybrané služby.

2.3.1.2 V emailu je zákazník povinen uvést základní požadavky na služby (hotel, počet osob a věk dětí, počet pokojů, typ pokoje, termín - datum příjezdu a datum odjezdu, jméno a příjmení zákazníka, případně další požadavky zákazníka). Po doručení e-mailové poptávky zákazníka, provozovatel buď kontaktuje zákazníka s požadavkem na upřesnění jím zaslanych kritérií nebo doplnění potřebných informací, nebo v případě komplexní poptávky zašle provozovatel zákazníkovi na e-mailovou adresu zákazníka, z níž byl provozovateli doručen e-mailový dotaz na rezervaci služeb, cenovou nabídku služeb vypracovanou dle požadavků zákazníka zadaných v emailu. Zákazníkovi je možné cenovou nabídku zaslat i na jinou e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem v e-mailovém poptávce. Pro vyloučení pochybností platí, že pokud není zákazníkem uvedena jiná e-mailová adresa, je cenová nabídka zasílána vždy výhradně na e-mailovou adresu, které byl e-mailový dotaz doručen provozovateli. Takto zákazníkem provedena rezervace je tzv. nezávaznou rezervací (viz: bod 2.3 těchto VOP).

2.3.1.3 Platnost cenové nabídky je 24 hodin od okamžiku jejího vytvoření provozovatelem a je cenovou nabídkou nezávaznou, tj. nepředstavuje právo zákazníka na jím vybrané služby (kapacitu) a cenu.

2.3.1.4 V případě, že si zákazník z provozovatelem zaslance cenové nabídky některou vybere, v průběhu 24 hodin kontaktuje e-mailem provozovatele s potvrzením zájmu s uvedením konkrétních údajů o pobytu a jeho podmínkách rezervovaných služeb (datum příjezdu a odjezdu, vybraný hotel, typ pokoje, počet pokojů a jejich obsazení, počet účastníků a jejich věk, stravovací služby apod.). Pokud do momentu doručení potvrzení zájmu ze strany zákazníka provozovateli dojde k zániku možnosti rezervace zákazníkem vybraných služeb (kapacita a podobně) nebo změně ceny, zašle provozovatel zákazníkovi novou cenovou nabídku, a v případě, že zákazník nemá o změnu zájem, komunikace mezi zákazníkem a provozovatelem, jakož i poptávka a nabídka zanikají, přičemž zákazníkovi nevzniká právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu nebo náhradu škody. Pokud mezitím došlo k úhradě zákazníkem vybraných služeb, vrátí provozovatel zákazníkovi jím uhrazenou částku ve lhůtě 14 dnů ode dne zániku poptávky a nabídky, a to bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet zákazníka, ze kterého realizoval platbu. V případě, že zákazníkem vybrané služby a / nebo jejich cena do okamžiku doručení potvrzení zájmu provozovateli jsou aktuální a platné, nebo pokud zákazník v případě, že tyto se změnil, projeví zájem i o změněné služby a / nebo cenu, zašle provozovatel zákazníkovi e-mail dokument "*informace o předběžné rezervaci*" obsahující údaje o zákazníkům vybraných službách, jméno a příjmení zákazníka, číslo rezervace, datum příjezdu a odjezdu, hotel, typ pokoje, počet hostů a jejich věk, cenu pobytu, informaci, co je v ceně pobytu zahrnuté, platební podmínky, storno podmínky apod.).

2.3.1.5 Dokument "*informace o předběžné rezervaci*" je zároveň podkladem pro realizaci úhrady zákazníkem vybraných služeb, který obsahuje informace o lhůtě splatnosti, variabilním symbolu platby a způsobu platby. **V případě neuvedení správného čísla variabilního symbolu (číslo rezervace) není možné ze strany provozovatele platbu zákazníka přiřadit**, a proto se takto uskutečněná platba považuje za nerealizované. Lhůta splatnosti zákazníkem vybraných služeb je zpravidla 3 pracovní dny ode dne doručení dokumentu "*informace o předběžné rezervaci*" zákazníkovi. **Provozovatel si vyhrazuje právo individuálně určit jinou lhůtu splatnosti, než je uvedena v předchozí větě.** V případě neuhradení ceny řádně a včas (ve správné výšce s uvedením správného variabilního symbolu a ve lhůtě splatnosti), je předběžná rezervace provozovatelem zrušena a zákazníkovi právo na předběžnou

rezervaci zaniká a zákazníkovi je e-mailem zasláno vyrozumění o zrušení předběžné rezervace, přičemž zákazníkovi nevzniká právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu nebo náhradu škody.

2.3.1.6 Po úhradě zákazníkem vybraných služeb je zákazníkovi e-mailem zaslán dokument "potvrzení rezervace" s uvedením rezervačního čísla. V dokumentu "*potvrzení rezervace*" jsou kromě rezervačního čísla, uvedeny základní informace o pobytu a účastnících pobytu, rezervovaných a uhrazených službách, informace o hotelu, informace (formou odkazu na příslušné internetové stránky) o VOP a storno podmínkách, a další doplňující informace (check-in, check-out, možnost ubytování se zvířetem, možnosti doplňkových služeb apod.). Rezervační číslo slouží jako potvrzení rezervace, jako kontaktní údaj pro realizaci jakýchkoliv dalších úkonů souvisejících s rezervací ze strany zákazníka, včetně uplatnění si rezervace při příjezdu do ubytovacího zařízení. Zákazník je povinen rezervační číslo bezpečně si uchovat a mít ho v případě potřeby k dispozici.

2.3.1.7 Dokument "*potvrzení rezervace*" je zasílán zákazníkovi e-mailem na zákazníkem zadanou emailovou adresu při uskutečňování offline rezervace, a to neprodleně po připsání peněžních prostředků za zákazníkem rezervované ubytovací a s tím související služby na bankovní účet provozovatele.

2.3.2 Telefonická *offline* rezervace

2.3.2.1 Při telefonické *offline* rezervaci má zákazník možnost kontaktovat provozovatele telefonicky na telefonních číslech zveřejněných na internetových stránkách provozovatele a jednotlivých hotelů a v časech určených provozovatelem a zveřejněných na internetových stránkách provozovatele a jednotlivých hotelů, a to za účelem získání cenové nabídky pro jím vybrané služby.

2.3.2.2 Telefonický rozhovor je pro účely kontroly a zkvalitňování služeb poskytovaných provozovatelem zaznamenáván.

2.3.2.3 Pro postup při telefonické *offline* rezervaci jinak platí obdobně ustanovení bodů 2.3.1.2 až 2.3.1.7 těchto VOP.

2.3.2.4 V případě, že zákazník nemá e-mailovou adresu, dohodne se provozovatel se zákazníkem na způsobu komunikace a doručování dokumentů individuálně.

2.4 Společná ustanovení pro rezervace

2.4.1 Prováděním rezervace zákazník prohlašuje a odpovídá za to, že je osobou zletilou (věk 18 a více let) a způsobilou k právním úkonům, tj. způsobilou vlastním jménem nabývat práv a přebírat na sebe povinnosti.

2.4.2 **Smluvní vztah mezi provozovatelem a zákazníkem vzniká okamžikem, kdy je zákazníkovi ze strany provozovatele doručen dokument "*potvrzení rezervace*".**

2.4.3 **Do okamžiku doručení dokumentu "*potvrzení rezervace*" zákazníkovi není rezervace zákazníka závazná pro žádnou ze stran (ani pro zákazníka, ani pro provozovatele) a zákazníkovi nevzniká právo na vyhrazení jím požadované kapacity (hotel, typ pokoje, počet osob, počet pokojů atd.) ani právo na cenu služeb uvedenou v cenové nabídce, tj. jde o tzv. nezávaznou rezervaci. Rezervace se stává závaznou až okamžikem připsání peněžních prostředků na bankovní účet provozovatele podle bodu 2.4.5 těchto VOP a doručení dokumentu "*potvrzení rezervace*".**

2.4.4 E-mailová zpráva se považuje za doručenou v 9.00 hodin dne následujícího po jejím odeslání, pokud v této lhůtě nepřijde odesílající straně zpráva o nemožnosti doručení. V případě, že zákazník neobdrží emailovou zprávu obsahující dokument "*potvrzení rezervace*" do 5 pracovních dnů od úhrady ceny jím rezervovaných služeb, doporučuje se zákazníkovi kontaktovat rezervační oddělení provozovatele telefonicky nebo e-mailem.

2.4.5 **Za den úhrady rezervovaných služeb se považuje den připsání peněžních prostředků ve správné (fakturované) výši na bankovní účet společnosti TMR.**

2.3.6 V případě rezervace uskutečňované zákazníkem offline v termínu 7 a méně dní přede dnem příjezdu je možné uskutečnit rezervaci služeb výlučně, pokud to kapacitní a provozní možnosti provozovatele umožňují. Provozovatel si vyhrazuje právo na zkrácení lhůty splatnosti zákazníkem vybraných služeb, o které provozovatel zákazníka informuje v dokumentu "*informace o předběžné rezervaci*".

2.4.7 Zákazník je povinen při provádění rezervace uvést přesný počet osob, které mají být účastníkem jím rezervovaného pobytu, v případě dětí ve věku do 18 let i jejich věk. Rozhodujícím okamžikem pro určení věku dětí do 18 let je den nástupu na pobyt. V případě, že zákazník, který uskutečňuje rezervaci, není účastníkem pobytu, je povinen uvést jméno a příjmení zletilé osoby, e-mailovou adresu a telefonní číslo, v jejíž prospěch bude rezervace prováděna.

2.4.8 Provozovatel zákazníkovi garantuje po potvrzení rezervace takový typ pokoje, který je uveden v dokumentu "*potvrzení rezervace*". V případě vzniku provozní nebo kapacitní potřeby si provozovatel nebo hotel vyhrazuje právo poskytnout zákazníkovi nebo účastníkům pobytu poskytnutí služeb v pokoji stejného nebo srovnatelného standardu jako byl typ pokoje uveden v dokumentu "*potvrzení rezervace*" bez vzniku povinnosti zákazníka uhradit doplatek ceny ubytovacích služeb.

2.4.9 V případě požadavku zákazníka na přidělení konkrétní pokoje v hotelu (například konkrétní číslo pokoje, výhled, patro, orientace na světovou stranu apod.) v rámci jednoho a téhož typu pokoje, jak byl uveden v dokumentu "*potvrzení rezervace*", provozovatel požadavku vyhoví, pokud to kapacitní a provozní možnosti hotelu umožňují a výhradně po úhradě poplatku za rezervaci konkrétního pokoje ve výši 50 % z ceny ubytovacích služeb za každou jednu noc (přenocování). V případě neuhrazení poplatku nebo zadání tohoto požadavku při rezervaci, nelze ze strany provozovatele garantovat poskytnutí služeb v konkrétní pokoji. V takovém případě nemá zákazník nebo účastník pobytu právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu nebo náhradu škody, ani právo na uplatnění reklamace z tohoto důvodu.

2.4.10 Postup a činnost provozovatele vychází z etických principů a respektuje soukromí zákazníka. Rezervační systémy provozovatele využívají v současnosti nejmodernější systémy šifrování citlivých dat a údajů, které garantuje plnou bezpečnost údajů poskytnutých při provádění rezervace.

2.4.11 Jsou-li obsahem dokumentu „potvrzení rezervace“ i jiné (neubytovací) služby poskytované společností TMR (např.: lístky na lanové dráhy, vstupy do vodního parku a podobně) je zákazník oprávněn čerpat tyto služby až po jeho registraci v programu Gopass. Registraci do programu Gopass je možné vykonat předem, před nástupem na pobyt přes internetovou stránku www.gopass.travel. V případě, že už klient je členem programu Gopass, možnost čerpání služeb je podmíněná předložením zaregistrované Gopass karty, kterou je třeba předložit při nástupu na pobyt na recepci hotelu. Pokud klient do termínu nástupu nezískal Gopass kartu a ani ji nemá zaregistrovanou ve svém Gopass kontu, má možnost požádat o první vydání Gopass karty na recepci hotelu.

2.4.12 Při rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb ve smyslu těchto obchodních podmínek nebo prostřednictvím hotelové recepce nebo rezervačního oddělení provozovatele získá zákazník, který je členem programu Gopass, slevu z hodnoty rezervovaných služeb (ubytovací služby) **ve formě goX cashback** ve výšce a za podmínek ustanovených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass. Pro vyloučení pochybností platí, že při rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb prostřednictvím třetí osoby (např. booking.com) nevzniká zákazníkovi, který je členem programu Gopass, právo na slevu z hodnoty rezervovaných služeb (ubytovací a související služby rezervované prostřednictvím třetí osoby) ve formě goX cashback; takový zákazník má právo na získání goX cashback pouze za zboží a služby zakoupené během pobytu, a to za podmínek ustanovených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass.

2.4.13 Podmínky získání goX cashback během pobytu zákazníka, který je členem programu Gopass, upravují všeobecné obchodní podmínky programu Gopass.

3. Platební podmínky - všeobecná ustanovení

3.1 Cenu za rezervované služby je zákazník povinen uhradit v plné výši (100 %) při provádění rezervace.

3.2 Provozovatel si vyhrazuje právo pro určení platebních podmínek odlišných od platebních podmínek ustanovených v bodě 3.1 těchto VOP (např. částečná úhrada za rezervované služby při uskutečňování rezervace) pro provozovatelem určené termíny, hotely, typy a způsoby rezervace.

3.3 V případě, že si zákazník při rezervaci více pokojů vybere typ rezervace, na kterou se vztahují platební podmínky podle bodu 3.1 těchto VOP a zároveň typ rezervace, na kterou se vztahují platební podmínky podle bodu 3.2 těchto VOP platí, že přednost mají platební podmínky podle bodu 3.1 těchto VOP.

3.4 Forma úhrady závisí na zvoleném způsobu rezervace služeb zákazníkům (online nebo offline rezervace, rezervace prostřednictvím programu GOPASS). Provozovatel si vyhrazuje právo rozšířit nebo omezit jednotlivé způsoby platby při rezervaci ve vztahu k jednotlivým způsobům rezervace služeb (online nebo offline rezervace), jednotlivým termínům nebo jednotlivým hotelům. O možnostech formy úhrady je zákazník informován na internetových stránkách, prostřednictvím kterých uskutečňuje online rezervaci (internetové stránky hotelů, internetová stránka programu GOPASS) po vyplnění všech požadovaných údajů před úhradou jím rezervovaných služeb a potvrzení objednávky s povinností platby nebo je o tomto informován přímo pracovníkem provozovatele e-mailem nebo telefonicky při *offline* rezervaci. Při *offline* rezervaci je možná úhrada bezhotovostním bankovním převodem nebo platbou prostřednictvím platební brány, pokud provozovatel neurčí jinak. Zákazník je povinen provozovatelem určený způsob úhrady dodržet.

3.5 V případě, že jsou pro rezervaci zákazníka provozovatelem určené platební podmínky podle bodu 3.2 těchto VOP, je zákazník povinný při uskutečňování rezervace uhradit sumu za rezervované služby ve výšce určené provozovatelem. Provozovatel v dokumentu „potvrzení rezervace“ informuje zákazníka o sumě doplatku do plné ceny rezervovaných služeb, který je zákazník povinný uhradit v den příchodu do hotelu (nástupu na pobyt), a to jednorázovou platbou. Rozdělení doplatku na více způsobů platby nebo úhrady po částech není možné.

3.6 Na platební podmínky podle bodu 3.2 těchto VOP není právní nárok. V případě, že provozovatel pro rezervaci určí platební podmínky ve smyslu bodu 3.2 těchto VOP, má zákazník právo rozhodnout se, že odlišné platební podmínky (např. částečnou úhradu) nevyužije a že uhradí cenu za rezervované služby podle bodu 3.1 těchto VOP.

3.7 Bankovní poplatky spojené s realizací úhrady ceny za zákazníkem rezervované služby nese v plném rozsahu zákazník.

3.8 Provozovatel si vyhrazuje právo možnosti omezení nebo vyloučení tzv. offline platby (platby bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet provozovatele) v provozovatelem stanovených případech, o kterých bude zákazník informován před potvrzením objednávky (rezervace) s povinností platby (např. v případě akčních pobytů, v případě Last Minute pobytů, využití promo kódu apod.).

3.9 V ceně za ubytovací a s tím související služby je zahrnuta i daň z přidané hodnoty ve smyslu příslušných právních předpisů. Cena však nezahrnuje poplatek za lázeňský nebo rekreační pobyt, který je zákazník povinen uhradit přímo v příslušném zařízení podle sazby poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt, stanoví-li tak příslušné právní předpisy platné v době pobytu zákazníka v příslušném zařízení.

3.10 Vyúčtování služeb (daňový doklad) je zákazníkovi vydáno v den odjezdu přímo na recepci hotelu. V případě, že si zákazník přeje vystavení daňového dokladu ve formě faktury vystavené ve prospěch právnické osoby nebo fyzické osoby – podnikatele a rezervaci vykonává online způsobem je povinen v online formuláři v kroku „shrnutí rezervace“ zakliknout políčko „vystavit fakturu na firmu?“ a současně zadat informaci o státu registrace právnické osoby nebo fyzické osoby – podnikatele a obchodní jméno nebo IČO právnické osoby nebo fyzické osoby – podnikatele. V případě, že není

možné načíst online všechny identifikační údaje právnické osoby nebo fyzické osoby – podnikatele, je povinný uvést přesné a správné fakturační údaje právnické osoby (např. obchodní jméno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodním rejstříku, bankovní spojení) nebo fyzické osoby – podnikatele (např. obchodní jméno, místo podnikání, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenském nebo jiném rejstříku, bankovní spojení) vyžadované v online formuláři. **Změna fakturačních údajů poté, co zákazník při online rezervaci vykonal úhradu platební kartou, nebo zadal bankovní platební příkaz na úhradu, již není možná!** V případě offline rezervace je třeba uvést požadavek na vystavení daňového dokladu ve formě faktury vystavené ve prospěch právnické osoby nebo fyzické osoby – podnikatele a přesné a správné fakturační údaje přímo při uskutečňování rezervace v e-mailu adresovaném provozovateli nebo telefonicky. **Změna fakturačních údajů v případě offline rezervace po provedení úhrady za pobyt již není možná!**

4. Změna rezervace, nenastoupení na pobyt, předčasné ukončení pobytu, zrušení rezervace, storno podmínky

4.1 Změny rezervace

4.1.1 Jakékoliv změny rezervace (změna termínu, změna počtu osob nebo věkových kategorií osob, změna rozsahu rezervovaných služeb - omezení nebo rozšíření a podobně) jsou po potvrzení rezervace možné výlučně v případě, pokud to provozní a / nebo kapacitní možnosti společnosti TMR umožňují. Na změny rezervace po potvrzení rezervace nemá zákazník právní nárok.

4.1.2 Jakékoliv změny provedené rezervace po potvrzení rezervace je možné uskutečnit výlučně po uvedení rezervačního čísla zasláného zákazníkovi v dokumentu "**potvrzení rezervace**". O změnu rezervovaných ubytovacích a souvisejících služeb může zákazník požádat telefonicky nebo e-mailem prostřednictvím rezervačního oddělení provozovatele kontaktními údaji uvedenými v dokumentu "**potvrzení rezervace**". Při žádosti o změnu potvrzené rezervace je zákazník vždy povinen uvádět rezervační číslo.

4.1.3 **Pokud zákazník požaduje takovou změnu potvrzené rezervace, které není možné z kapacitních nebo jiných provozních důvodů na straně provozovatele vyhovět, nevzniká provozovateli povinnost žádosti zákazníka na změnu potvrzené rezervace vyhovět a provozovatel má právo žádost zákazníka odmítnout, přičemž zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody či na jakékoli jiné finanční či nefinanční plnění ze strany provozovatele.**

4.1.4 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení žádosti zákazníka o změnu termínu rezervovaných služeb, a to výlučně za podmínek stanovených provozovatelem, o kterých provozovatel informuje zákazníka po žádosti zákazníka o změnu termínu rezervovaných služeb a před potvrzením změny termínu rezervovaných služeb na základě žádosti zákazníka. V případě změny termínu potvrzené rezervace (rezervovaných služeb) mají před ustanoveními těchto obchodních podmínek přednost podmínky stanovené provozovatelem (zejména stornopodmínky), o kterých provozovatel informuje zákazníka před potvrzením změny termínu rezervovaných služeb. Změna termínu potvrzené rezervace je možná pouze v termínu do dne vzniku nároku provozovatele na stornopoplatek ve smyslu těchto obchodních podmínek za předpokladu, že to kapacitní a provozní možnosti provozovatele a hotelu umožňují. V takovém případě se ruší dříve vydané "**potvrzení rezervace**" a zákazníkem uhrazená cena za jím dříve rezervované služby se považuje za úhradu (částečnou úhradu) změněných rezervovaných služeb. V případě, že v souvislosti s vyhověním žádosti zákazníka o změnu termínu rezervovaných služeb vznikne povinnost zákazníka doplatit cenu, je zákazník povinen rozdíl v ceně služeb v pozmeněném termínu oproti původně rezervovanému termínu provozovateli uhradit bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet provozovatele a způsobem určeným v dokumentu zasláném zákazníkovi e-mailem na jím zadanou emailovou adresu při uskutečňování původní rezervace. Teprve po úhradě doplatku zákazníkem je zákazníkovi zasláno nové "**potvrzení rezervace**", a až tímto okamžikem vzniká zákazníkovi právo na poskytnutí jím rezervovaných služeb ve změněném termínu. V případě, že v souvislosti s vyhověním žádosti zákazníka o změnu termínu rezervovaných služeb nedojde ke zvýšení zákazníkům původní uhrazené ceny, považuje se dříve zákazníkem uhrazená cena služeb za cenu služeb ve změněném rozsahu. **Změna termínu**

rezervovaných služeb není po termínu uvedeném ve třetí větě tohoto bodu obchodních podmínek možná.

4.1.5 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení žádosti zákazníka o změnu počtu rezervovaných lůžek, pokojů nebo počtu osob (účastníků pobytu), případně změnu osob (změna účastníka pobytu), a to výlučně za podmínek stanovených provozovatelem, o kterých provozovatel informuje zákazníka po žádosti zákazníka o změnu termínu rezervovaných služeb a před potvrzením změny termínu rezervovaných služeb na základě žádosti zákazníka. V případě změny termínu potvrzené rezervace (rezervovaných služeb) mají před ustanoveními těchto obchodních podmínek přednost podmínky stanovené provozovatelem, o kterých provozovatel informuje zákazníka před potvrzením změny termínu rezervovaných služeb. Změna potvrzené rezervace je možná pouze v termínu do dne předcházejícího dni příjezdu za předpokladu, že to kapacitní a provozní možnosti provozovatele a hotelu umožňují. Na takovou změnu nemá zákazník právní nárok. V případě, že v souvislosti s vyhověním žádosti zákazníka o změnu podle tohoto bodu VOP vznikne povinnost zákazníka doplatit cenu, je zákazník povinen rozdíl v ceně služeb oproti původní ceně provozovateli uhradit způsobem určeným v dokumentu zaslaném zákazníkovi e-mailem na jím zadanou e-mailovou adresu při uskutečňování původní rezervace. Teprve po úhradě doplatku zákazníkem je zákazníkovi zasláno "potvrzení rezervace" se změnou a až tímto okamžikem vzniká zákazníkovi právo na poskytnutí jím rezervovaných služeb ve změněném rozsahu. V případě, že v souvislosti s vyhověním žádosti zákazníka o změnu rozsahu rezervovaných služeb nedojde ke zvýšení zákazníkům původně uhrazené ceny, považuje se dříve zákazníkům uhrazena cena za cenu služeb ve změněném rozsahu.

4.1.6 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení a určení oprávněnosti žádosti zákazníka o změnu potvrzené rezervace ze závažných důvodů na straně zákazníka nebo osoby, která má být účastníkem pobytu (např. Úraz, závažná nemoc, smrt apod.), přičemž pro účely posouzení takové žádosti zákazníka, je zákazník povinen provozovateli existenci a trvání závažných důvodů prokázat (např. potvrzením o hospitalizaci, úmrtním listem apod.). Na poskytnutí změny nebo jakékoli finanční či nefinanční náhrady v těchto případech nemá zákazník právní nárok.

4.2 Nenastoupení pobytu, nevyužití rezervovaných služeb v celém rozsahu

4.2.1 V případě nevyužití rezervovaných služeb z jakýchkoliv důvodů na straně zákazníka nebo osoby, která má být účastníkem pobytu, nebo bez uvedení důvodů (nenastoupení na pobyt), **nevzniká** zákazníkovi právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu, náhradní plnění nebo náhradu škody. V případě nevyužití rezervovaných služeb z jakýchkoliv důvodů na straně zákazníka nebo osoby, která má být účastníkem pobytu, nebo bez uvedení důvodů v celém rozsahu (předčasný odchod z pobytu, pozdější datum nástupu na pobyt), **nevzniká** zákazníkovi právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu, náhradní plnění nebo náhradu škody.

4.2.2 V případě nevyužití rezervovaných služeb z jakýchkoliv důvodů na straně zákazníka nebo osoby, která má být účastníkem pobytu, nebo bez uvedení důvodu v celém rozsahu (předčasné ukončení pobytu, pozdější datum nástupu na pobyt), nevzniká zákazníkovi právo na jakoukoliv finanční nebo nefinanční náhradu, náhradní plnění nebo náhradu škody.

4.2.3 V případě, že nastane situace podle 4.2.1 nebo 4.2.2 těchto VOP při rezervaci, pro kterou platí platební podmínky určené ve smyslu bodu 3.2 těchto VOP, je zákazník povinen uhradit provozovateli doplatek do plné ceny rezervovaných služeb na základě faktury vystavené provozovatelem a ve lhůtě uvedené na faktuře.

4.2.4 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení a určení oprávněnosti žádosti zákazníka o poskytnutí případné náhrady za nenastoupení k pobytu nebo nevyužití rezervovaných služeb v celém rozsahu ze závažných důvodů na straně zákazníka nebo osoby, která má být účastníkem pobytu (např. Úraz, závažná nemoc, smrt a podobně), přičemž pro účely posouzení takové žádosti zákazníka, je zákazník povinen provozovateli existenci a trvání závažných důvodů prokázat (např. potvrzením o hospitalizaci, lékařskou zprávou, úmrtním listem apod.). Na poskytnutí náhrady v těchto případech nemá zákazník právní nárok.

4.3 Zrušení rezervace, storno podmínky

4.3.1 Okamžikem uzavření smlouvy na dálku o poskytnutí služeb není zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytnutí služeb ve smyslu § 1837 písm. j) zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

4.3.2 Provozovatel umožňuje zákazníkovi potvrzenou rezervaci zrušit (od okamžiku vzniku smluvního vztahu podle bodu 2.2.2 těchto VOP) z jakéhokoliv důvodu nebo bez uvedení důvodu, a to písemně na adresu sídla provozovatele uvedenou v bodě 1.1 těchto VOP, nebo elektronicky e-mailem oznámením o zrušení rezervace zasláného na e-mailovou adresu uvedenou v dokumentu "potvrzení rezervace" s uvedením rezervačního čísla.

4.3.3 V případě zrušení rezervace podle bodu 4.3.2 těchto VOP, vzniká provozovateli okamžikem zrušení rezervace ze strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku následovně:

4.3.3.1 Stornopoplatky platné pro rezervace vytvořené bez GOPASS karty:

4.3.3.1.1 Stornopoplatky platné pro rezervace vytvořené od **1.11.2022 do 31.10.2025** s nástupem na pobyt do **31.10.2025** včetně Velikonoc a Vánoc.

Storno poplatek	
bez storno poplatku	ode dne potvrzení objednávky do 7 dnů před nástupem na pobyt
100 % z ceny objednaných a potvrzených služeb	méně než 7 dnů před nástupem na pobyt

4.3.3.1.2 Stornopoplatky platné pro tzv. včasné rezervace od 1.11.2022 do 31.10.2025

Storno poplatek	
hodnota celé rezervace musí být uhrazena v celé výši (100% záloha); účtovaný je 100% storno poplatek	ode dne potvrzení objednávky do dne nástupu na pobyt

4.3.3.1.3 Stornopoplatky platné pro pobyty ve Speciálních termínech (pobyty rezervované pro využití ve zvláštních termínech určených provozovatelem)

Storno poplatek	
hodnota celé rezervace musí být uhrazena v celé výši (100% záloha); účtovaný je 100% storno poplatek	ode dne potvrzení objednávky do dne nástupu na pobyt

4.3.3.2 Stornopoplatky platné pro rezervace vytvořené s GOPASS kartou:

4.3.3.2.1 Stornopoplatky platné pro rezervace vytvořené od **1.11.2022 do 31.10.2025** s nástupem na pobyt do 31.10.2025 včetně Velikonoc a Vánoc.

Storno poplatek	
bez storno poplatku	ode dne potvrzení objednávky do 7 dnů před nástupem na pobyt
100 % z ceny objednaných a potvrzených služeb	méně než 7 dnů před nástupem na pobyt

4.3.3.2.2 Stornopoplatky platné pro tzv. včasné rezervace od 1.11.2022 do 31.10.2025

Storno poplatek	
50 % z ceny objednaných a potvrzených služeb	ode dne potvrzení objednávky do 14 dní přede dnem nástupu na pobyt
100 % z ceny objednaných a potvrzených služeb	13 a méně dní přede dnem nástupu

4.3.3.2.3 Stornopoplatky platné pro pobyty ve Speciálních termínech

Storno poplatek	
hodnota celé rezervace musí být uhrazená v celé výši (100% záloha); účtován je 100% storno poplatek	ode dne potvrzení objednávky do dne nástupu na pobyt

4.3.4 Provozovatel určuje storno podmínky a termíny tzv. Speciálních termínů pro účely storno poplatků podle bodu 4.3.3 těchto VOP předem tak, aby se zákazník měl možnost seznámit s podmínkami v případě zrušení rezervace podle bodu 4.3.2 těchto VOP nebo v případě částečného zrušení rezervace nebo nenastoupení zákazníka nebo účastníků pobytu na rezervovaný pobyt.

4.3.5 Včasná rezervace je rezervace uskutečněna zákazníkem minimálně 7 dní před dnem zvoleným zákazníkem jako den příjezdu za podmínek určených provozovatelem pro tzv. Včasnou rezervaci. V případě zrušení rezervace nebo v případě částečného zrušení rezervace platí storno podmínky uvedené v bodě 4.3.3.3 těchto VOP. Při včasné rezervaci je zákazník povinen provést úhradu ubytovacích, a s tím souvisejících služeb ve lhůtě do 24 hodin od okamžiku, kdy provozovatel potvrdí zákazníkovi dostupnost volných kapacit. Provozovatel si vyhrazuje právo určit způsob - prodejní kanál (offline, online), kterým je možné realizovat včasnou rezervaci.

4.3.6 Ustanovení bodu 4.3.3 se přiměřeně použijí také v případě částečného zrušení rezervace (zkrácení pobytu, snížení počtu osob apod.).

4.3.7 V případě nenastoupení zákazníka nebo účastníky pobytu nebo některého z nich na rezervovaný pobyt dle bodu 4.2 těchto VOP je zákazník povinen uhradit storno poplatek ve výši 100 % z ceny objednaných a potvrzených služeb.

4.3.8 V případě zrušení rezervace nebo v případě částečného zrušení rezervace nebo nenastoupení zákazníka nebo účastníky pobytu na rezervovaný pobyt u akciových pobytech (bod 6 těchto VOP) vzniká provozovateli nárok na storno poplatek ve výši 100 % z ceny objednaných a potvrzených služeb.

4.3.9 **Pro uplatnění storno poplatku a určení jeho výše je rozhodující den příjezdu na pobyt** (den nástupu na pobyt) uveden v dokumentu "*potvrzení rezervace*":

4.3.10 V případě zrušení rezervace nebo částečného zrušení rezervace nebo nenastoupení zákazníka nebo účastníky pobytu nebo některého z nich pobytu zašle provozovatel zákazníkovi e-mailem oznámení o uplatnění nároku provozovatele na storno poplatek a jeho výši ve smyslu těchto VOP do 14 dnů ode dne zrušení rezervace nebo ode dne částečného zrušení rezervace nebo v případě nenastoupení na pobyt ode dne určeného jako den příjezdu. Zákazník rezervací ubytovacích a s tím souvisejících služeb podle těchto VOP souhlasí a bere na vědomí, že provozovatel je oprávněn v případě zrušení rezervace nebo částečného zrušení rezervace nebo nenastoupení k pobytu jednostranně započíst pohledávku zákazníka na vrácení zákazníkem uhrazené ceny rezervovaných ubytovacích a s tím souvisejících služeb vůči pohledávce provozovatele na úhradu storno poplatku ve výši uvedené v těchto VOP, a to ve výši, ve které se tyto pohledávky kryjí, přičemž částku přesahující vzájemné pohledávky zákazníka a provozovatele ve prospěch zákazníka **uhradí provozovatel zákazníkovi stejným způsobem, jak byla realizována úhrada za rezervované ubytovací a s tím související služby zákazníkům, podle toho, jakou formu realizace úhrady si zákazník při rezervaci pobytu zvolil**, a to do 14 dnů ode dne následujícího po dni zrušení rezervace nebo částečného zrušení rezervace nebo nenastoupení na pobyt. Bankovní poplatky spojené s vrácením ceny nese v plném rozsahu zákazník.

4.3.11 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení zrušení rezervace nebo částečného zrušení rezervace ze strany zákazníka v případě vzniku závažných důvodů na straně zákazníka nebo některého z účastníků pobytu (např. Úraz, vážná nemoc, smrt, postižení živelní pohromou apod.).

4.4 Změna nebo zrušení rezervace ze strany provozovatele, vyšší moc

4.4.1 Pokud z důvodů na straně provozovatele nebo hotelu (provozní důvody, kapacitní důvody apod.) Není možné zákazníkovi nebo účastníkům pobytu poskytnout po potvrzení rezervace rezervované služby vůbec nebo částečně, provozovatel zákazníka o této skutečnosti neprodleně informuje e-mailem na zákazníkem zadanou emailovou adresu při provádění rezervace nebo telefonicky, přičemž mu současně v závislosti na kapacitních a provozních možnosti provozovatele a hotelů provozovaných provozovatelem předloží návrh na využití služeb ve stejném jako zákazníkům rezervovaném termínu v jiném hotelu provozovaném provozovatelem stejného nebo vyššího standardu, nebo ve stejném hotelu v jiném termínu, a to bez povinnosti zákazníka na úhradu doplatku za takto poskytované služby.

4.4.2 V případě, že zákazník nabídku provozovatele podle bodu 4.4.1 těchto VOP přijme, nemá právo na jakoukoliv další finanční či nefinanční náhradu nebo náhradu škody.

4.4.3 V případě, že zákazník nabídku provozovatele podle bodu 4.4.1 těchto VOP nepřijme, rezervace zákazníka se ruší a provozovatel vrátí zákazníkovi uhrazenou cenu rezervovaných služeb stejným způsobem, jak byla zákazníkem realizována úhrada za rezervované služby, podle toho, jakou formu realizace úhrady si zákazník při rezervaci pobytu zvolil, a to do 14 dnů ode dne následujícího po dni zrušení rezervace.

4.4.4 Provozovateli nevzniká povinnost poskytnout zákazníkovi nebo účastníkům pobytu rezervované služby vůbec nebo ve sjednaném rozsahu v případě vzniku okolností vylučujících odpovědnost. Okolnostmi vylučujícími odpovědnost jsou překážky, které nastaly nezávisle na vůli provozovatele, které brání ve splnění jeho povinností a nelze rozumně předpokládat, že by provozovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal, ani že by v době vzniku smluvního vztahu mohl tuto překážku předvídat, tj. překážky tzv. vyšší moci (živelné pohromy, stávky, válečné konflikty, katastrofy, přerušení dodávek atd.), které nespádají pod kontrolu provozovatele a které znemožňují nebo narušují plnění povinností provozovatele. V případě vzniku okolnosti tzv. vyšší moci je provozovatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat zákazníka i s uvedením předpokládané doby jejího trvání. V takovém případě se provozovatel se zákazníkem dohodne na způsobu řešení vzniklé situace individuálně. Zákazník však nemá právo na náhradu jakékoli škody vzniklé v důsledku okolností vylučujících odpovědnost.

5. Akční pobyty

5.1 Provozovatel je oprávněn nabízet akční pobyty (Last Minute, First Minute apod.). Počet pokojů vyhrazených pro akční pobyty je omezen.

5.2 Provozovatel je oprávněn poskytnout zákazníkům adresné nebo neadresné tzv. promo kódy opravňující zákazníky na využívání speciálních akcí provozovatele. V případě, že zákazník bude mít zájem využít tzv. promo kód, při online rezervaci, zadá na určené místo tzv. promo kód, který ho opravňuje využít speciální akci provozovatele, kde bude zároveň zákazník informován o době platnosti a podmínkách využití tzv. promo kódu. Pokud konkrétní podmínky tzv. promo kódu nestanoví jinak, je možné tzv. promo kód využít jen v případě online rezervace s realizací online platby. Provozovatel si vyhrazuje právo změny nebo zrušení tzv. promo kódu nebo podmínek jeho využití či doby platnosti i po dobu jeho platnosti. V případě změny rezervace pobytu s využitím tzv. promo kódu, není možné tzv. promo kód využít v případě, že se změna rezervace týká změny termínu pobytu mimo dobu platnosti tzv. promo kódu. Na poskytnutí či využití tzv. promo kódu není právní nárok.

5.3 **Kombinování či kumulování slev či jakýchkoliv akčních nabídek provozovatele není možné.**

6. Reklamace rezervačního procesu

6.1 Reklamační řád obsažený v článku 6 těchto VOP se vztahuje výlučně na uplatňování nároků z vad služeb poskytovaných provozovatelem **od momentu zahájení online nebo offline rezervace služeb zákazníkům do momentu nástupu zákazníka na pobyt v hotelu.**

6.2 Poskytování služeb společností TMR se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů ve spojení s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a ostatních obecně závazných právních předpisů.

6.3 Zákazník má právo na poskytnutí služeb v dohodnutém nebo běžném rozsahu, kvalitě, množství a termínu.

6.4 Zákazník je povinen uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamace, nejpozději však následující kalendářní den, jinak právo na reklamaci zaniká. Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) v elektronicky prostřednictvím e-mailu zasláného na emailovou adresu reklamacie.rezervacie@tmr.sk nebo písemně na adresu sídla společnosti TMR ve lhůtě stanovené v těchto VOP. V případě písemně uplatněné reklamace se lhůta považuje za zachovanou, pokud je písemná reklamace doručena společnosti TMR první pracovní den po vzniku práva zákazníka na uplatnění reklamace. V případě vzniku práva zákazníka nebo účastníka pobytu na uplatnění z nároků vad služeb během pobytu v hotelu provozovaném společností TMR, je zákazník nebo účastník pobytu povinen uplatnit tento nárok nejpozději do skončení pobytu (do dne odjezdu) přímo na recepci příslušného hotelu, jinak právo na reklamaci zaniká.

6.5 Zákazník je povinen při uplatnění reklamace uvést rezervační číslo. Společnost TMR je oprávněna si od zákazníka vyžádat i potvrzení rezervace. Společnost TMR po přezkoumání uplatněné reklamace rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Lhůta pro vyřízení reklamace nepřesáhne 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Pro účely vyřízení reklamace je zákazník povinen sdělit kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím bude vyzooměn o způsobu vyřízení reklamace v případě, že není možné vyřídit reklamaci ihned po jejím uplatnění. Zákazník je povinen při vyřizování reklamace poskytnout společnosti TMR potřebnou součinnost vyžadovanou společností TMR pro řádné vyřízení reklamace.

6.6 V případě, že společnost TMR uzná oprávněnost reklamace zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradní plnění (možnost ubytování v jiném pokoji stejného nebo vyššího standardu nebo v jiném hotelu provozovaném společností TMR ve stejném nebo náhradním termínu). V případě, že zákazník s poskytnutím náhradního plnění nesouhlasí nebo v případě, že provozní a/nebo kapacitní možnosti společnosti TMR neumožňují vyřízení oprávněné reklamace způsobem podle předchozí věty, bude zákazníkovi při oprávněné reklamaci vrácena jím uhrazená cena za rezervované služby, respektive poskytnuta sleva ze zákazníkem uhrazené ceny za rezervované služby ve výši určené společností TMR.

6.7 Společnost TMR si vyhrazuje právo na individuální posouzení každého případu reklamace služeb a posouzení oprávněnosti reklamace a požadavků zákazníka.

6.8 Společnost TMR neodpovídá za neposkytnutí služeb a/nebo nevyužití služeb zákazníkům, zda nemožnost využít rezervované a uhrazené služby v plném rozsahu z důvodů vyšší moci. Za vyšší moc se považuje situace, v důsledku které nelze plnit povinnosti vyplývající z právního vztahu (např. Přírodní katastrofy, trvalý nedostatek energie, ozbrojené konflikty, válečný nebo výjimečný stav, válka).

6.9 V případě, že zákazník - spotřebitel fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání, není spokojen se způsobem kterým provozovatel jako prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že provozovatel porušil jeho práva, má zákazník právo obrátit se na provozovatele jako prodávajícího s žádostí o nápravu. Pokud provozovatel na žádost zákazníka podle předchozí věty odpoví zamítavě nebo na takovou žádost neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání zákazníkem, má zákazník právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporu podle § 20n a násl. zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Příslušným subjektům k alternativnímu řešení spotřebitelských sporů s provozovatelem jako prodávajícím je a) Česká obchodní inspekce, kterou je možné za uvedeným účelem kontaktovat na Orgánem dozoru je Česká obchodní inspekce, Inspektorát Moravskoslezský a Olomoucký, se sídlem Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava – Třebovice nebo na podatelna@coi.cz nebo

b) jiná příslušná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu pověřených subjektů u Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky, (seznam oprávněných subjektů je dostupný na <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu--171389/>), přičemž zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení sporů se obrátí. Zákazník může na podání návrhu na alternativní řešení svého spotřebitelského sporu použít platformu pro alternativní řešení sporů on-line, která je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers>. Více informací o alternativním řešení spotřebitelských sporů naleznete na internetové stránce České obchodní inspekce: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

7. Ochrana osobních údajů, Ochrana soukromí

7.1 Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách <https://www.ostravice-golf.cz/gdpr> a <https://www.golfbrno.cz/kontakt> v sekci Ochrana osobních údajů. dostupné.

8. Obecné informace

8.1 Informace poskytnuté zákazníkovi v dokumentu "**potvrzení rezervace**" jsou pro zákazníka a účastníky pobytu závazné. Zákazník je povinen všechny údaje v dokumentu "**potvrzení rezervace**" po jeho obdržení řádně zkontrolovat a v případě nejasností, dotazů nebo nesrovnalostí neprodleně kontaktovat provozovatele za účelem řešení vzniklé situace. Na pozdější zjištěné nesrovnalosti, které zákazník měl nebo mohl o obdržení dokumentu "**potvrzení rezervace**" zjistit, nelze přihlídnout a nejsou důvodem k uplatnění reklamace ze strany zákazníka nebo účastníků pobytu.

8.2 Provoz jednotlivých ubytovacích zařízení je odvislý od rozhodnutí provozovatele a informace o aktuálních nabídkách produktů a služeb, případných omezeních v provozu jednotlivých ubytovacích zařízeních, o doplňkových službách (stravování, wellness), jakož i o dalších službách poskytovaných provozovatelem v místě jednotlivých ubytovacích zařízení jakož i informace o případných omezeních v provozech, jsou dostupné na internetových stránkách jednotlivých ubytovacích zařízení.

8.3 Zákazník a účastníci pobytu berou na vědomí, že čas check-in a čas check-out je určován individuálně každým ubytovacím zařízením v závislosti na jeho kapacitních a provozních možnostech. Pokud není v dokumentu "**potvrzení rezervace**" nebo následně provozovatelem nebo ubytovacím zařízením zákazníkovi oznámeno jinak, je check-in možný v den příjezdu ve smyslu rezervace od 14.00 hod. a check-out je v den odjezdu ve smyslu rezervace do 10.00 hod.

8.4 V případě zvláštních požadavků (dětská postýlka, pozdní check-in nebo check-out, brzký check-in nebo check-out, rezervace doplňkových služeb (masáže, wellness procedury apod.), Možnost ubytování se zvířetem a podmínky ubytování se zvířetem, parkovací služby apod.) je zákazník povinen kontaktovat přímo recepci hotelu, ve kterém si rezervoval ubytovací a s tím související služby. Informace o doplňkových službách a možnostech v jednotlivých ubytovacích zařízeních jsou dostupné na internetových stránkách jednotlivých ubytovacích zařízení provozovaných provozovatelem nebo jsou zákazníkovi nebo účastníkům pobytu poskytovány přímo cestou recepce hotelu, ve kterém si zákazník rezervoval ubytovací a s tím související služby nebo jsou uvedeny v doprovodných dokumentech při zaslání dokumentu "**potvrzení rezervace**" zákazníkovi. V zájmu spokojenosti zákazníka nebo účastníků pobytu, se zákazníkovi vždy doporučuje informovat se o všech zvláštních záležitostech před příchodem do ubytovacího zařízení.

8.5 Provozovatel si vyhrazuje právo poskytnout pro děti mladší 6 let slevu z ceny ubytovacích služeb, a to pro děti od 0 do dne předcházejícímu dni dovršení 6 let věku 100% slevu z ceny ubytovacích služeb bez nároku na lůžko nebo přistýlku. Provozovatel si vyhrazuje právo změny věkové kategorie i výšky jím poskytované slevy z důvodu věku.

8.6 Zákazník ani účastníci pobytu nemají právo na náhradu škody nebo jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu z důvodu, že z provozních důvodů na straně provozovatele nebo ubytovacího zařízení nebylo možné poskytnout zákazníkovi nebo účastníkovi pobytu doplňkové služby v plném

rozsahu (např. Omezení wellness centra, zvýšený hluk z důvodu organizování svatby nebo oslavy v prostorách hotelu).

8.7 Provozovatel ubytovacího zařízení si vyhrazuje právo požadovat od zákazníka nebo účastníka pobytu jistotu formou předautorizace na platební nebo kreditní kartě zákazníka nebo účastníka pobytu nebo jinou formu finanční záruky, přičemž označením jistoty na registračním formuláři nebo zvláštním formuláři dává zákazník nebo účastník pobytu souhlas s jistotou a jejím použitím pro účely úhrady zákazníkem nebo účastníky pobytu čerpaných a neuhrazených služeb (např. konzumace v minibaru, neuhrazené služby apod.) nebo náhrady škody způsobené zákazníkem nebo účastníky pobytu během pobytu v zařízení na majetku provozovatele nebo hotelu.

8.8 Další doplňující informace k poskytovaným službám, ubytovací řád, jakož i podmínky vstupu a hry na golfových hřištích jsou zveřejněny v provozních řádech dostupných na internetových stránkách hotelů: www.tmrhotels.com, <https://www.ostravice-golf.cz/> a <https://www.golfbrno.cz/>, jakož i v prostorách golfových areálů.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Tyto VOP, jakož i veškeré právní vztahy vznikající na jejich základě a při provádění rezervace podle těchto VOP, se řídí právním řádem České republiky. Všechny právní vztahy těmito VOP neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.

9.2 Jakýkoli spor vyplývající z těchto VOP nebo právních vztahů na jejich základě vzniklých včetně sporu o výklad těchto VOP, v případě, že se mezi účastníky právního vztahu nedosáhne smírné vyřešení sporu, bude náležet do pravomoci českých soudů.

9.3 Pokud některé z ustanovení těchto VOP je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, nedotýká se taková neplatnost, neúčinnost nebo nevynutitelnost platnosti a účinnosti ostatních ustanovení těchto VOP.

9.4 Tyto VOP nabývají platnosti dnem jejich účinnosti, **dne 1.11.2024.**

9.5 Tyto VOP se vztahují na úpravu práv a povinností při rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb v ubytovacích zařízeních provozovaných společnostmi TMR. Pokud ustanovení obchodních podmínek týkající se jednotlivých služeb poskytovaných společnostmi TMR (dále jen "**zvláštní obchodní podmínky**") obsahují odlišnou úpravu než tyto obchodní podmínky, jsou rozhodující ustanovení zvláštních obchodních podmínek a ustanovení zvláštních obchodních podmínek mají přednost před ustanoveními těchto VOP. V otázkách neupravených zvláštními obchodními podmínkami platí ustanovení těchto VOP.

9.6 V případě provádění rezervace ubytovacích a s tím souvisejících služeb platí, kromě těchto VOP ustanovení všeobecných obchodních podmínek internetového programu GOPASS. V případě, že ustanovení těchto VOP obsahují odlišnou úpravu než všeobecné obchodní podmínky internetového programu GOPASS, přednost mají ustanovení těchto VOP. V rozsahu, v jakém se ustanovení těchto VOP liší od ustanovení všeobecných obchodních podmínek internetového programu GOPASS, jsou rozhodující ustanovení těchto VOP.

V Ostravici dne 1.11.2024

Orgánem dozoru je Česká obchodní inspekce, Inspektorát Moravskoslezský a Olomoucký, se sídlem Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava – Třebovice.