

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉPODMIENKY

Rezervácia ubytovacích a súvisiacich služieb

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) vydané spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), sa vzťahujú na rezerváciu ubytovacích a s tým súvisiacich služieb (ďalej len „**služby**“) poskytovaných spoločnosťou TMR v ňou prevádzkovaných ubytovacích zariadeniach (ďalej len „**hotely**“ alebo v jednotnom čísle len „**hotel**“ alebo „**ubytovacie zariadenia**“ alebo v jednotnom čísle len „**ubytovacie zariadenie**“), v hoteloch Galeria Thermal Bešeňová ****, Hotel Akvamarín Bešeňová **** a Bešeňová ***, ktorých prevádzkovateľom je spoločnosť **EUROCOM Investment, s.r.o.**, so sídlom 136, 034 83 Bešeňová, IČO: 35 756 985, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 14558/L (ďalej len „**spoločnosť EUROCOM Investment**“) a v Hoteli FIS ***, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **TMR Štrbské Pleso s.r.o.**, so sídlom K vodopádom 4028/26, 059 85 Štrba, IČO: 55 737 854, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 46597/P (ďalej len „**TMR Štrbské Pleso**“), využívanie *online* rezervačného systému prevádzkovaného spoločnosťou TMR, využívanie *online* rezervácií prostredníctvom predajného systému Gopass (ďalej len „**systém Gopass**“), ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **GOPASS SE**, so sídlom Komořanská 326/63, 143 00 Praha 4 - Modřany, Česká republika, IČ: 171 07 148, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn. H 2546 (ďalej len „**spoločnosť GOPASS SE**“), a *offline* rezervačného systému (telefonické a e-mailové rezervácie), platobné podmienky, storno podmienky, ako aj na všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu rezervácie služieb.
- 1.2 Zákazník má možnosť rezervovať si služby poskytované v hoteloch prevádzkovaných spoločnosťou TMR, v hoteloch prevádzkovaných spoločnosťou EUROCOM Investment a v hoteli prevádzkovanom spoločnosťou TMR Štrbské Pleso uvedených v týchto VOP. Zákazník má možnosť rezervovať si služby prostredníctvom *online* internetového rezervačného systému dostupného na internetovej stránke spoločnosti TMR www.tmrhotels.com alebo na internetových stránkach hotelov alebo *online* prostredníctvom systému Gopass www.gopass.travel alebo *offline* formou telefonickej alebo e-mailovej rezervácie.
- Rezerváciou služieb zákazník vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil a porozumel im. Spoločnosť TMR je oprávnená tieto VOP jednostranne zmeniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkovi účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia VOP, pričom pre rezerváciu zákazníka je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie zo strany zákazníka. Zákazníkovi sa pred uskutočnením každej jednotlivej rezervácie odporúča oboznámiť sa s aktuálne platným a účinným znením VOP, ktoré je prístupné na internetovej stránke spoločnosti TMR www.tmrhotels.com alebo internetových stránkach hotelov a internetovej stránke systému Gopass www.gopass.travel. V prípade *offline* rezervácie je možné sa s aktuálne platným a účinným znením VOP oboznámiť na internetových stránkach uvedených v predchádzajúcej vete týchto VOP. Na požiadanie zákazníka je možné aktuálne platné a účinné znenie VOP zaslať zo strany prevádzkovateľa zákazníkovi formou e-mailovej správy obsahujúcej *link* na aktuálne platné a účinné znenie VOP na e-mailovú adresu zákazníka uvedenú zákazníkovi pri prvom kontakte so spoločnosťou TMR pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP. V prípade uskutočňovania rezervácie zo strany zákazníka *online* prostredníctvom systému Gopass je, okrem týchto VOP, rozhodujúce aj znenie všeobecných obchodných podmienok programu Gopass, a to vo veciach v týchto VOP neupravených. V prípade, že tieto VOP obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky programu Gopass, je rozhodujúce znenie týchto VOP

2. Rezervácia

2.1 Online rezervácia

Pri *online* rezervácii má zákazník možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteloch prevádzkovaných spoločnosťou TMR podľa požiadaviek zadaných zákazníkom v *online* rezervačnom systéme (napr. ubytovacie zariadenie, dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby, počet izieb, počet osôb a vekové zloženie a podobne) umiestnenom na internetových stránkach prevádzkovateľa resp. spoločnosti GOPASS SE uvedených v bode 1.2 a 1.3 týchto VOP za ceny uvedené priamo pri *online* rezervácii na príslušnej internetovej stránke po zadaní požiadaviek zákazníka vo formulári tam umiestnenom.

- 2.1.1 Pri *online* rezervácii po výbere základných požiadaviek zákazníka (ubytovacie zariadenie, dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby, počet izieb, počet osôb a vekové zloženie, doplnkové služby a pod.) zákazník vyplní všetky vo formulári požadované údaje.
- 2.1.2 Pri online rezervácii prostredníctvom online rezervačného systému umiestneného na internetových stránkach prevádzkovateľa www.tmrhotels.com alebo internetovej stránke www.gopass.travel získa zákazník, ktorý je členom programu Gopass, osobitnú zľavu z hodnoty rezervovaných služieb (ubytovacie služby) vo výške **5% z hodnoty rezervovaných služieb (ubytovacie služby)** vo forme **goX cashback** za podmienok ustanovených vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass. goX cashback je spätná zľava z hodnoty (kúpnej ceny), ktoré si zákazník, ktorý je členom programu Gopass zakúpil prostredníctvom systému Gopass alebo v akceptačných miestach vybraných prevádzok prevádzkovateľa a jeho obchodných partnerov, ktorú môže následne uplatniť formou platby goX pri kúpe vybraných Služieb prostredníctvom Systému Gopass alebo v akceptačných miestach vybraných Obchodných partnerov (ďalej len „goX cashback“).
- 2.1.3 Okrem možnosti uvedenej v predchádzajúcej vete, má zákazník, ak je členom programu Gopass a držiteľom Gopass karty, možnosť po prihlásení sa do svojho Gopass konta využiť výhodné ponuky určené pre členov programu Gopass podľa aktuálnej ponuky prevádzkovateľa zobrazenej po prihlásení sa zákazníka do jeho Gopass konta. Výhodné ponuky určené pre členov programu Gopass je možné využiť výlučne v prípade *online* rezervácie pri úhrade rezervovaných služieb *online* platbou.
- 2.1.4 Pri *online* rezervácii zákazník uhradí cenu ním rezervovaných služieb *online* platbou. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby *online* platby pri *online* rezervácii vo vzťahu k jednotlivým termínom alebo jednotlivým hotelom. O možnostiach *online* platby je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje *online* rezerváciu, po vyplnení všetkých požadovaných údajov a pred úhradou ním rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby.
- 2.1.5 Po vyplnení všetkých požadovaných údajov vo formulári a po realizácii *online* platby bude zákazníkovi bezodkladne zaslaný na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie dokument „*potvrdenie rezervácie*“ s uvedením rezervačného čísla. V dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách, informácie o ubytovacom zariadení, informácie (formou odkazu na príslušné internetové stránky) o VOP a storno podmienkach, a ďalšie doplnujúce informácie (check-in, check-out, možnosť ubytovania so zvierat'om, možnosti doplnkových služieb a pod.).
- 2.1.6 Rezervačné číslo slúži ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany zákazníka. Zákazník je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

2.2 Online rezervácia prostredníctvom systému Gopass

- 2.2.1 Podmienkou pre možnosť *online* rezervácie služieb prostredníctvom systému Gopass sa vyžaduje registrácia zákazníka v programe Gopass cez internetovú stránku www.gopass.travel.
- 2.2.2 Pri *online* rezervácii prostredníctvom systému Gopass má zákazník možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteloch prevádzkovaných spoločnosťou TMR podľa požiadaviek zadaných zákazníkom v systéme Gopass (napr. ubytovacie zariadenie, dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby, počet izieb, počet osôb a vekové zloženie a podobne) umiestnenom na internetovej stránke www.gopass.travel za ceny uvedené priamo pri *online* rezervácii na internetovej stránke www.gopass.travel po zadaní požiadaviek zákazníka vo formulári tam umiestnenom.
- 2.2.3 Po realizácii online platby kreditnou/debetnou kartou bude zákazníkovi bezodkladne zaslaný na

zákazníkom zadanú e-mailovú adresu pri registrácii do programu Gopass dokument

„*potvrdenie rezervácie*“ s uvedením rezervačného čísla. V dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách, informácie o ubytovacom zariadení, informácie (formou odkazu na príslušné internetové stránky) o VOP a storno podmienkach, a ďalšie doplňujúce informácie (check-in, check-out, možnosti doplnkových služieb a pod.).

- 2.2.4 Rezervačné číslo slúži ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany zákazníka. Zákazník je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

2.3 Offline rezervácia

2.3.1 E-mailová *offline* rezervácia

- 2.3.1.1 Pri e-mailovej *offline* rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa e-mailom na e-mailové adresy zverejnené na internetových stránkach prevádzkovateľa a jednotlivých hotelov za účelom získania cenovej ponuky pre ním vybrané služby.
- 2.3.1.2 V e-maile je zákazník povinný uviesť základné požiadavky na služby (hotel, počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín – dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko zákazníka, prípadné ďalšie požiadavky zákazníka). Po doručení e-mailového dopytu zákazníka, prevádzkovateľ buď kontaktuje zákazníka s požiadavkou na upresnenie ním zaslaných kritérií alebo doplnenie potrebných informácií, alebo v prípade komplexného dopytu zašle prevádzkovateľ zákazníkovi na e-mailovú adresu zákazníka, z ktorej bol prevádzkovateľovi doručený e-mailový dopyt na rezerváciu služieb, cenovú ponuku služieb vypracovanú podľa požiadaviek zákazníka zadaných v e-maile. Zákazníkovi je možné cenovú ponuku zaslať aj na inú e-mailovú adresu uvedenú zákazníkom v e-mailovom dopyte. Pre vylúčenie pochybností platí, že ak nie je zákazníkom uvedená iná e-mailová adresa, je cenová ponuka zasielaná vždy výlučne na e-mailovú adresu, ktorej bol e-mailový dopyt doručený prevádzkovateľovi. Takto zákazníkom uskutočnená rezervácia je tzv. nezáväznou rezerváciou (viď. bod 2.4 týchto VOP).
- 2.3.1.3 **Platnosť cenovej ponuky je 24 hodín od okamihu jej vytvorenia prevádzkovateľom a je cenovou ponukou nezáväznou, t.j. nepredstavuje právo zákazníka na ním vybrané služby (kapacitu) a cenu.**
- 2.3.1.4 V prípade, že si zákazník z prevádzkovateľom zaslanej cenovej ponuky vyberie niektorú, v priebehu 24 hodín kontaktuje e-mailom prevádzkovateľa s potvrdením záujmu s uvedením konkrétnych údajov o pobyte a jeho podmienkach rezervovaných služieb (dátum príchodu a odchodu, vybraný hotel, typ izby, počet izieb a ich obsadenie, počet účastníkov a ich vek, stravovacie služby a pod.). Ak do momentu doručenia potvrdenia záujmu zo strany zákazníka prevádzkovateľovi dôjde k zániku možnosti rezervácie zákazníkom vybraných služieb (kapacita a podobne) alebo zmene ceny, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi novú cenovú ponuku, a v prípade, že zákazník nemá o zmenu záujem, komunikácia medzi zákazníkom a prevádzkovateľom, ako aj dopyt a ponuka zanikajú, pričom zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody. Ak medzitým došlo k úhrade zákazníkom vybraných služieb, vráti prevádzkovateľ zákazníkovi ním uhradenú sumu v lehote 14 dní odo dňa zániku dopytu a ponuky, a to bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet zákazníka, z ktorého realizoval platbu. V prípade, že zákazníkom vybrané služby a/alebo ich cena do okamihu doručenia potvrdenia záujmu zákazníka prevádzkovateľovi sú aktuálne a platné, alebo ak zákazník v prípade, že tieto sa zmenili, prejaví záujem aj o zmenené služby a/alebo cenu, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi e-mailom dokument „*informácia o predbežnej rezervácii*“ obsahujúci údaje o zákazníkom vybraných službách, meno a priezvisko zákazníka, číslo rezervácie, dátum príchodu a odchodu, hotel, typ izby, počet hostí a ich vek, cenu pobytu, informáciu, čo je v cene pobytu zahrnuté, platobné podmienky, storno podmienky a podobne.).
- 2.3.1.5 Dokument „*informácia o predbežnej rezervácii*“ je zároveň podkladom pre realizáciu úhrady zákazníkom vybraných služieb, ktorý obsahuje informácie o platobných podmienkach, lehote splatnosti, variabilnom symbole platby a spôsobe platby. **V prípade neuvedenia správneho čísla variabilného symbolu (číslo rezervácie) nie je možné zo strany prevádzkovateľa platbu zákazníka priradiť**, a preto sa takto uskutočnená platba považuje za nezrealizovanú. **Lehota splatnosti** zákazníkom vybraných služieb **je spravidla 3 pracovné dni** odo dňa doručenia dokumentu „*informácia o predbežnej rezervácii*“ zákazníkovi. **Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne určiť inú lehotu splatnosti ako je uvedená v predchádzajúcej vete.** V prípade neuhradenia ceny riadne a včas (v správnej výške s uvedením správneho variabilného symbolu a v lehote splatnosti), je predbežná rezervácia

prevádzkovateľom zrušená a zákazníkovi právo na predbežnú rezerváciu zaniká a zákazníkovi je e-mailom zaslané vyrozumienie o zrušení predbežnej rezervácie, pričom zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

- 2.3.1.6 Po úhrade zákazníkom vybraných služieb je zákazníkovi e-mailom zaslaný dokument „*potvrdenie rezervácie*“ s uvedením rezervačného čísla. V dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách, platobných podmienkach, informácie o hoteli, informácie (formou odkazu na príslušné internetové stránky) o VOP a storno podmienkach, a ďalšie doplňujúce informácie (check-in, check-out, možnosť ubytovania so zvieratám, možnosti doplnkových služieb a pod.). Rezervačné číslo slúži ako potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany zákazníka, vrátane uplatnenia si rezervácie pri príchode do ubytovacieho zariadenia. Zákazník je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.
- 2.3.1.7 Dokument „*potvrdenie rezervácie*“ je zasielaný zákazníkovi e-mailom na zákaznikom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní *offline* rezervácie, a to bezodkladne po pripísaní peňažných prostriedkov za zákaznikom rezervované ubytovacie a s tým súvisiace služby na bankový účet prevádzkovateľa.

2.3.2 Telefonická *offline* rezervácia

- 2.3.2.1 Pri telefonicknej *offline* rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa telefonicky na telefónnych číslach zverejnených na internetových stránkach prevádzkovateľa a jednotlivých hotelov a v časoch určených prevádzkovateľom a zverejnených na internetových stránkach prevádzkovateľa a jednotlivých hotelov, a to za účelom získania cenovej ponuky pre ním vybrané služby.
- 2.3.2.2 Telefonický rozhovor je pre účely kontroly a skvalitňovania služieb poskytovaných prevádzkovateľom zaznamenávaný.
- 2.3.2.3 Pre postup pri telefonicknej *offline* rezervácii inak platia obdobne ustanovenia bodov 2.3.1.2 až 2.3.1.7 týchto VOP.
- 2.3.2.4 V prípade, že zákazník nemá e-mailovú adresu, dohodne sa prevádzkovateľ so zákaznikom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

2.4 Spoločné ustanovenia pre rezervácie

- 2.4.1 Uskutočňovaním rezervácie zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, t.j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.
- 2.4.2 **Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákaznikom vzniká okamihom, kedy je zákazníkovi zo strany prevádzkovateľa doručený dokument „*potvrdenie rezervácie*“.**
- 2.4.3 **Do okamihu doručenia dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zákazníkovi nie je rezervácia zákazníka záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre zákazníka, ani pre prevádzkovateľa) a zákazníkovi nevzniká právo na vyhradenie ním dopytovanej kapacity (hotel, typ izby, počet osôb, počet izieb atď.) ani právo na cenu služieb uvedenú v cenovej ponuke, t.j. ide o tzv. nezáväznú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou až okamihom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet prevádzkovateľa podľa bodu 2.4.5 týchto VOP a doručením dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“.**
- 2.4.4 E-mailová správa sa považuje za doručeníu o 9:00 hod. v deň nasledujúci po jej odoslaní v prípade, ak v tejto lehote nepríde odosielajúcej strane správa o nemožnosti doručenia. V prípade, že zákazník neobdrží e-mailovú správu obsahujúcu dokument „*potvrdenie rezervácie*“ do 5 pracovných dní od úhrady ceny ním rezervovaných služieb, odporúča sa zákazníkovi kontaktovať rezervačné oddelenie prevádzkovateľa telefonicky alebo e-mailom.
- 2.4.5 **Za deň úhrady rezervovaných služieb sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov v správnej (fakturovanej) výške na bankový účet spoločnosti TMR.**
- 2.4.6 V prípade rezervácie uskutočňovanej zákaznikom *offline* v termíne 7 a menej dní pred dňom príchodu je možné uskutočniť rezerváciu služieb výlučne, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na skrátenie lehoty splatnosti zákaznikom vybraných služieb, o ktorej prevádzkovateľ zákazníka informuje v dokumente „*informácia o predbežnej rezervácii*“.
- 2.4.7 **Zákazník je povinný pri uskutočňovaní rezervácie uviesť presný počet osôb, ktoré majú byť účastníkom ním rezervovaného pobytu, v prípade detí vo veku do 18 rokov aj ich vek. Rozhodujúcim okamihom pre určenie veku detí do 18 rokov je deň nástupu na pobyt.**

V prípade, že zákazník, ktorý uskutočňuje rezerváciu, nie je účastníkom pobytu, je povinný uviesť meno a priezvisko plnoletej osoby, e-mailovú adresu a telefónne číslo, v prospech ktorej bude rezervácia uskutočňovaná.

- 2.4.8 Prevádzkovateľ zákazníkovi garantuje po potvrdení rezervácie taký typ izby, ktorý je uvedený v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby si prevádzkovateľ alebo hotel vyhradzuje právo poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkom pobytu poskytnutie služieb v izbe rovnakého alebo porovnateľného štandardu ako bol typ izby uvedený v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ bez vzniku povinnosti zákazníka uhradiť doplatok ceny ubytovacích služieb.
- 2.4.9 V prípade požiadavky zákazníka na pridelenie konkrétnej izby v hoteli (napríklad konkrétne číslo izby, výhľad, poschodie, orientácia na svetovú stranu a pod.) v rámci jedného a toho istého typu izby, ako bol uvedený v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“, prevádzkovateľ požiadavke vyhovie v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti hotela umožňujú a výlučne po úhrade poplatku za rezerváciu konkrétnej izby vo výške 50% z ceny ubytovacích služieb za každú jednu noc (prenocovanie). V prípade neuhradenia poplatku alebo nezadania tejto požiadavky pri rezervácii, nie je možné zo strany prevádzkovateľa garantovať poskytnutie služieb v konkrétnej izbe. V takomto prípade nemá zákazník alebo účastník pobytu právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody, ani právo na uplatnenie reklamácie z tohto dôvodu.
- 2.4.10 Postup a činnosť prevádzkovateľa vychádza z etických princípov a rešpektuje súkromie zákazníka. Rezervačné systémy prevádzkovateľa využívajú v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát a údajov, ktoré garantuje plnú bezpečnosť údajov poskytnutých pri uskutočňovaní rezervácie.
- 2.4.11 Ak sú obsahom dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ aj iné (neubytovacie) služby poskytované spoločnosťou TMR (napr.: lístky na lanové dráhy, vstupy do vodného parku a podobne) je zákazník oprávnený čerpať tieto služby až po jeho registrácii v programe Gopass. Registráciu do programu Gopass je možné vykonať vopred, pred nástupom na pobyt cez internetovú stránku www.gopass.travel. V prípade, že už klient je členom programu Gopass, možnosť čerpania služieb je podmienená predložením zaregistrovanej Gopass karty, ktorú je potrebné predložiť pri nástupe na pobyt na recepcii hotela. Pokiaľ klient do termínu nástupu nezískal Gopass kartu a ani ju nemá zaregistrovanú vo svojom Gopass konte, má možnosť požiadať o prvé vydanie Gopass karty na recepcii hotela.
- 2.4.12 Pri rezervácii ubytovacích a súvisiacich služieb v zmysle týchto obchodných podmienok alebo prostredníctvom hotelovej recepcie alebo rezervačného oddelenia prevádzkovateľa získa zákazník, ktorý je členom programu Gopass, zľavu z hodnoty rezervovaných služieb (ubytovacie služby) vo forme **goX cashback** vo výške a za podmienok ustanovených vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass a v týchto všeobecných obchodných podmienkach. Pre vylúčenie pochybností platí, že pri rezervácii ubytovacích a súvisiacich služieb prostredníctvom tretej osoby (napr. booking.com) nevzniká zákazníkovi, ktorý je členom programu Gopass, právo na zľavu z hodnoty rezervovaných služieb (ubytovacie a súvisiace služby rezervované prostredníctvom tretej osoby) vo forme goX cashback; takýto zákazník má právo na získanie goX cashback len za tovary a služby zakúpené počas pobytu, a to za podmienok ustanovených vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass.
- 2.4.13 Získanie zľavy z hodnoty rezervovaných služieb (ubytovacie služby) vo forme **goX cashback** je možné výlučne v prípade, ak je zákazník, ktorý je členom programu Gopass ako tzv. hlavný užívateľ v zmysle všeobecných obchodných podmienok programu Gopass, súčasne objednávateľom pobytu, účastníkom pobytu, t.j. osobou osobne zúčastnenou na pobyte, a osobou, na ťarchu ktorej je cena pobytu (ubytovacích služieb) vyúčtovaná, t.j. osoba, na ktorú je vystavený daňový doklad. **goX cashback je neprenosný.**
- 2.4.14 Ďalšie podmienky získania goX cashback počas pobytu zákazníka, ktorý je členom programu Gopass, upravujú všeobecné obchodné podmienky programu Gopass.

3. Platobné podmienky – všeobecné ustanovenia

- 3.1 **Cenu za rezervované služby je zákazník povinný uhradiť v plnej výške (100%) pri uskutočňovaní rezervácie.**
- 3.2 **Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo pre určenie platobných podmienok odlišných od platobných podmienok ustanovených v bode 3.1 týchto VOP (napr. čiastočná úhrada za rezervované služby pri uskutočňovaní rezervácie) pre prevádzkovateľom určené termíny, hotely, typy a spôsoby rezervácie.**
- 3.3 V prípade, že si zákazník pri rezervácii viacerých izieb vyberie typ rezervácie, na ktorú sa vzťahujú

platobné podmienky podľa bodu 3.1 týchto VOP a zároveň typ rezervácie, na ktoré sa vzťahujú platobné podmienky podľa bodu 3.2 týchto VOP platí, že prednosť majú platobné podmienky podľa bodu 3.1 týchto VOP.

- 3.4 Forma úhrady závisí od zvoleného spôsobu rezervácie služieb zákazníkom (*online* alebo *offline* rezervácia, rezervácia prostredníctvom systému Gopass). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby platby alebo určiť platobné podmienky (bod 3.2 týchto VOP) pri rezervácii vo vzťahu k jednotlivým spôsobom rezervácie služieb (*online* alebo *offline* rezervácia), jednotlivým termínom alebo jednotlivým hotelom. O možnostiach formy úhrady je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje *online* rezerváciu (internetové stránky prevádzkovateľa, internetová stránka systému Gopass), po vyplnení všetkých požadovaných údajov a pred úhradou ním rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby, alebo je o tomto informovaný priamo pracovníkom prevádzkovateľa e-mailom alebo telefonicky pri *offline* rezervácii. Pri *offline* rezervácii je možná úhrada bezhotovostným bankovým prevodom alebo platbou prostredníctvom platobnej brány, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak. Zákazník je povinný prevádzkovateľom určený spôsobom úhrady dodržať.
- 3.5 V prípade, že sú pre rezerváciu zákazníka prevádzkovateľom určené platobné podmienky podľa bodu 3.2 týchto VOP, je zákazník povinný pri uskutočňovaní rezervácie uhradiť sumu za rezervované služby vo výške určenej prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ informuje zákazníka o sume doplatku do plnej ceny rezervovaných služieb, ktorý je zákazník povinný uhradiť v deň príchodu do hotela (nástupu na pobyt), a to jednorazovou platbou. Rozdelenie doplatku na viacero spôsobov platby alebo úhrady po častiach nie je možné.
- 3.6 Na platobné podmienky podľa bodu 3.2 týchto VOP nie je právny nárok. V prípade, že prevádzkovateľ pre rezerváciu určí platobné podmienky v zmysle bodu 3.2 týchto VOP, má zákazník právo rozhodnúť sa, že odlišné platobné podmienky (napr. čiastočnú úhradu) nevyužije a že uhradí cenu za rezervované služby podľa bodu 3.1 týchto VOP.
- 3.7 Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za zákazníkom rezervované služby znáša v plnom rozsahu zákazník.
- 3.8 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo možnosti obmedzenia alebo vylúčenia tzv. *offline* platby (platby bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet prevádzkovateľa) v prevádzkovateľom stanovených prípadoch, o ktorých bude zákazník informovaný pred potvrdením objednávky (rezervácie) s povinnosťou platby (napr. v prípade akciových pobytov, v prípade Last Minute pobytov, využitia Promokódu a pod.).
- 3.9 V cene za ubytovacie a s tým súvisiace služby je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. Cena však nezahŕňa miestnu daň, ktorú je zákazník povinný uhradiť priamo v príslušnom ubytovacom zariadení podľa sadzieb miestnej dane platných v zmysle príslušných právnych predpisov v čase pobytu zákazníka v príslušnom ubytovacom zariadení.
- 3.10 Vyúčtovanie služieb (daňový doklad) je zákazníkovi vydané v deň odchodu priamo na recepcii hotela. V prípade, že si zákazník želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a rezerváciu vykonáva *online* spôsobom, je povinný v online formulári v kroku „zhrnutie rezervácie“ zakliknúť políčko „vystaviť faktúru na firmu“ a súčasne zadať informáciu o krajine registrácie právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a obchodné meno alebo IČO právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa. V prípade, že nie je možné načítať online všetky identifikačné údaje právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa, je povinný uviesť presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (napr. obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodnom registri, bankové spojenie) alebo fyzickej osoby – podnikateľa (napr. obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenskom alebo inom registri, bankové spojenie) vyžadované v online formulári. **Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník pri online rezervácii vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné!** V prípade *offline* rezervácie je potrebné uviesť požiadavku na vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a presné a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie v e-maile adresovanom prevádzkovateľovi alebo telefonicky. **Zmena fakturačných údajov v prípade *offline* rezervácie po vykonaní úhrady za pobyt už nie je možná.**

4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na pobyt, predčasný odchod z pobytu, zrušenie rezervácie, storno podmienky

4.1 Zmeny rezervácie

- 4.1.1 Akékoľvek zmeny rezervácie (zmena termínu, zmena počtu osôb alebo vekových kategórií osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb – obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) sú po potvrdení rezervácie možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti spoločnosti

TMR alebo hotela umožňujú. Na zmeny rezervácie po potvrdení rezervácie nemá zákazník právny nárok.

4.1.2 Akékoľvek zmeny uskutočnenej rezervácie po potvrdení rezervácie je možné uskutočniť výlučne po uvedení rezervačného čísla zaslaného zákazníkovi v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“. O zmenu rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb môže zákazník požiadať telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa kontaktnými údajmi uvedenými v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“. Pri žiadosti o zmenu potvrdenej rezervácie je zákazník vždy povinný uvádzať rezervačné číslo.

4.1.3 **Pokiaľ zákazník požaduje takú zmenu potvrdenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa vyhovieť, nevzniká prevádzkovateľovi povinnosť žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie vyhovieť a prevádzkovateľ má právo žiadosť zákazníka odmietnuť, pričom zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody či akékoľvek iné finančné či nefinančné plnenie zo strany prevádzkovateľa.**

4.1.4 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb, a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka po žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb a pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb na základe žiadosti zákazníka.

V prípade zmeny termínu potvrdenej rezervácie (rezervovaných služieb) majú pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok prednosť podmienky ustanovené prevádzkovateľom (najmä storno podmienky), o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb.

Zmena termínu potvrdenej rezervácie je možná len v termíne do dňa vzniku nároku prevádzkovateľa na stornopoplatok v zmysle týchto obchodných podmienok za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa a hotela umožňujú. V takomto prípade sa ruší predtým vydané „*potvrdenie rezervácie*“ a zákazníkovi uhradená cena za ním skôr rezervované služby sa považuje za úhradu (čiastočnú úhradu) zmenených rezervovaných služieb. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb vznikne povinnosť zákazníka doplatiť cenu, je zákazník povinný rozdiel v cene služieb v zmenenom termíne oproti pôvodne rezervovanému termínu prevádzkovateľovi uhradiť bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet prevádzkovateľa spôsobom určeným v dokumente zaslanom zákazníkovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní pôvodnej rezervácie. Až po úhrade doplatku zákazníkovi je zákazníkovi zaslané nové „*potvrdenie rezervácie*“, a až týmto okamihom vzniká zákazníkovi právo na poskytnutie ním rezervovaných služieb v zmenenom termíne. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb nedôjde k zvýšeniu zákazníkovi pôvodnej uhradenej ceny, považuje sa predtým zákazníkovi uhradená cena služieb za cenu služieb v zmenenom termíne.

Zmena termínu rezervovaných služieb nie je po termíne uvedenom v tretej vete tohto bodu obchodných podmienok možná.

4.1.5 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti zákazníka o zmenu počtu rezervovaných lôžok, izieb alebo počtu osôb (účastníkov pobytu), prípadne zmenu osôb (zmena účastníka pobytu), a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka po žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb a pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb na základe žiadosti zákazníka. V prípade zmeny termínu potvrdenej rezervácie (rezervovaných služieb) majú pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok prednosť podmienky ustanovené prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb. Zmena potvrdenej rezervácie je možná len v termíne do dňa predchádzajúceho dňu príchodu za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa a hotela umožňujú. Na takúto zmenu nemá zákazník právny nárok. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu podľa tohto bodu VOP vznikne povinnosť zákazníka doplatiť cenu, je zákazník povinný rozdiel v cene služieb oproti pôvodnej cene prevádzkovateľovi uhradiť spôsobom určeným v dokumente zaslanom zákazníkovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní pôvodnej rezervácie. Až po úhrade doplatku zákazníkovi je zákazníkovi zaslané „*potvrdenie rezervácie*“ so zmenou a až týmto okamihom vzniká zákazníkovi právo na poskytnutie ním rezervovaných služieb v zmenenom rozsahu. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu rozsahu rezervovaných služieb nedôjde k zvýšeniu zákazníkovi pôvodne uhradenej ceny, považuje sa predtým zákazníkovi uhradená cena za cenu služieb v zmenenom rozsahu.

4.1.6 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti

zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a pod.), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.), a to bezodkladne, najneskôr však do 10 dní odo dňa vzniku takejto udalosti. Na poskytnutie zmeny alebo akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

4.2 Nenastúpenie na pobyt, nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu

- 4.2.1 V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov (nenastúpenie na pobyt), **nevzniká** zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
- 4.2.2 V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov v celom rozsahu (predčasný odchod z pobytu, neskorší dátum nástupu na pobyt), **nevzniká** zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
- 4.2.3 V prípade, že nastane situácia podľa 4.2.1 alebo 4.2.2 týchto VOP pri rezervácii, pre ktorú platia platobné podmienky určené v zmysle bodu 3.2 týchto VOP, je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi doplatok do plnej ceny rezervovaných služieb na základe faktúry vystavenej prevádzkovateľom a v lehote vo faktúre určenej.
- 4.2.4 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nenastúpenie na pobyt alebo nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a podobne), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.), a to bezodkladne, najneskôr však do 10 dní odo dňa vzniku takejto udalosti. Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

4.3 Zrušenie rezervácie, storno podmienky

- 4.3.1 **Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb** v zmysle § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
- 4.3.2 Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu podľa bodu 2.4.2 týchto VOP) z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1.1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ s uvedením rezervačného čísla.
- 4.3.3 V prípade zrušenia rezervácie podľa bodu 4.3.2 týchto VOP, vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku nasledovne:

- A. Hotely kategórie „HORY“ (Grandhotel Praha, Grandhotel Starý Smokovec, Hotel FIS, Bungalovy FIS, Apartmány Horec, Horská ubytovňa Hrebienok, Hotel Tri Studničky, Hotel Pošta, Hotel Grand Jasná, Hotel Srdiečko, Hotel SKI, Chalets Jasná Collection, Hotel Liptov, Hotel Ostredok)

TOP sezóna (Vianoce, Nový rok, Veľká Noc)

20.12.2024 – 06.01.2025; 17.04 – 21.04.2025

ŠTANDARDNÉ REZERVÁCIE		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	21 a menej dní pred nástupom na pobyt
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	14 a menej dní pred nástupom na pobyt
ZVÝHODNENÉ REZERVÁCIE – SKORE REZERVÁCIE & NOC GRATIS		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	Hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha). V prípade zrušenia rezervácie v termíne odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt sa uhradená hodnota rezervácie (100% záloha) nevracia.
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	28 a menej dní pred nástupom na pobyt

Hlavná sezóna

14.06.2024 - 14.09.2024; 07.01. – 08.03.2025; 20.06. – 14.09.2025

ŠTANDARDNÉ REZERVÁCIE		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	14 a menej dní pred nástupom na pobyt
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt
ZVÝHODNENÉ REZERVÁCIE - SKORÉ REZERVÁCIE & NOC GRÁTIS		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	Hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha). V prípade zrušenia rezervácie v termíne odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt sa uhradená hodnota rezervácie (100% záloha) nevracia.
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	21 a menej dní pred nástupom na pobyt

Mimosezóna

02.04.2024 - 13.06.2024; 15.09.2024 - 19.12.2024; 01.11. – 19.12.2024; 09.03. – 16.04.2025; 22.04. – 19.6.2025; 15.09. – 18.12.2025

ŠTANDARDNÉ REZERVÁCIE		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	3 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt
ZVÝHODNENÉ REZERVÁCIE - SKORÉ REZERVÁCIE & NOC GRÁTIS		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	Hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha). V prípade zrušenia rezervácie v termíne odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt sa uhradená hodnota rezervácie (100% záloha) nevracia.
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	14 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt

B. Hotely kategórie „VODNÉ PARKY“ (hotely Galéria Thermal Bešeňová, Hotel Bešeňová, Holiday Village Tatralandia a Hotel Akvamarín Bešeňová)

TOP sezóna (Vianoce, Nový rok, Veľká Noc)

20.12.2024 – 06.01.2025; 17.04 – 21.04.2025

STANDARDNE REZERVÁCIE		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	21 a menej dní pred nástupom na pobyt
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	14 a menej dní pred nástupom na pobyt
ZVÝHODNENÉ REZERVÁCIE - SKORÉ REZERVÁCIE & NOC GRATIS		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	Hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha). V prípade zrušenia rezervácie v termíne odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt sa uhradená hodnota rezervácie (100% záloha) nevracia.
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	28 a menej dní pred nástupom na pobyt

Hlavná sezóna

14.06.2024 - 14.09.2024; 07.01. – 08.03.2025; 20.06. – 14.09.2025

ŠTANDARDNÉ REZERVÁCIE		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	14 a menej dní pred nástupom na pobyt
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt
ZVÝHODNENÉ REZERVÁCIE - SKORÉ REZERVÁCIE & NOC GRÁTIS		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	Hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha). V prípade zrušenia rezervácie v termíne odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt sa uhradená hodnota rezervácie (100% záloha) nevracia.
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	21 a menej dní pred nástupom na pobyt

Mimosezóna

02.04.2024 - 13.06.2024; 15.09.2024 - 19.12.2024; 01.11. – 19.12.2024; 09.03. – 16.04.2025;
22.04. – 19.6.2025;
15.09. – 18.12.2025

ŠTANDARDNÉ REZERVÁCIE		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	3 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt
ZVÝHODNENÉ REZERVÁCIE - SKORÉ REZERVÁCIE & NOC GRÁTIS		
Rezervácie vytvorené bez GOPASS karty	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	Hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha). V prípade zrušenia rezervácie v termíne odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt sa uhradená hodnota rezervácie (100% záloha) nevracia.
Rezervácie vytvorené s GOPASS kartou	100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb	14 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt

C. Hotely kategórie „ŠPECIÁLNE PRODUKTY“ (Chalet Chopok)

STORNOVACI POPLATOK PRE VSETKY REZERVACIE	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 29 dní pred dňom príchodu
40% z ceny objednaných a potvrdených služieb	28 až 14 dní pred dňom príchodu
80% z ceny objednaných a potvrdených služieb	13 až 8 dní pred dňom príchodu
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom príchodu

V prípade zrušenia rezervácie pobytu na Chalet Chopok pre deň príchodu (deň začiatku čerpania pobytu na Chalet Chopok – check – in) pripadajúci na deň v termíne od 22.12. do 06.01. alebo 14.02. je zákazník povinný uhradiť storno poplatok vo výške 100% z ceny pobytu odo dňa doručenia dokumentu „potvrdenie rezervácie“.

- 4.3.4 Skorá rezervácia je rezervácia uskutočnená zákazníkom minimálne 7 dní pred dňom zvoleným zákazníkom ako deň príchodu za podmienok určených prevádzkovateľom pre tzv. Skorú rezerváciu. V prípade zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného zrušenia rezervácie platia storno podmienky uvedené v bode 4.3.3 týchto VOP.
- 4.3.5 Užívajte si noc grátis je rezervácia uskutočnená zákazníkom na 4 alebo 7 nocí, pričom poslednú noc dostáva zákazník od prevádzkovateľa grátis za podmienok určených prevádzkovateľom pre tzv. Noc grátis. V prípade zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného zrušenia rezervácie platia storno podmienky uvedené v bode 4.3.3 týchto VOP.
- 4.3.6 Ustanovenia tohto bodu 4.3.3 sa primerane uplatňujú aj v prípade čiastočného zrušenia rezervácie (skrátene pobytu, zníženie počtu osôb apod.).
- 4.3.7 V prípade zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia zákazníka alebo účastníkov pobytu na rezervovaný pobyt nárok na získanie goX cashback nevzniká.
- 4.3.8 V prípade nenastúpenia zákazníka alebo účastníkov pobytu alebo niektorého z nich na rezervovaný pobyt podľa bodu 4.2 týchto VOP je zákazník povinný uhradiť storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.
- 4.3.9 V prípade zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia zákazníka alebo účastníkov pobytu na rezervovaný pobyt pri akciových pobytach (bod 5 týchto VOP) vzniká prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.
- 4.3.10 **Pre uplatnenie storno poplatku a určenie jeho výšky je rozhodujúci deň príchodu na pobyt** (deň nástupu na pobyt) uvedený v dokumente „potvrdenie rezervácie“:
- 4.3.11 V prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia zákazníka alebo účastníkov pobytu alebo niektorého z nich na pobyt zašle prevádzkovateľ zákazníkovi e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného zrušenia rezervácie alebo v prípade nenastúpenia na pobyt odo dňa určeného ako deň príchodu. Zákazník rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený v prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku zákazníka na vrátenie zákazníkom uhradenej ceny rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky zákazníka a prevádzkovateľa v prospech zákazníka **uhradí prevádzkovateľ zákazníkovi rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za rezervované ubytovacie a s tým súvisiace služby zákazníkom, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si zákazník pri rezervácii pobytu zvolil**, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny znáša v plnom rozsahu zákazník. V prípade, že časť ceny uhradená zákazníkom pri uskutočňovaní rezervácie (v prípade podľa bodu 3.2 týchto

obchodných podmienok) je nižšia ako suma pohľadávky prevádzkovateľa voči zákazníkov, ktorej právnym dôvodom je úhrada tzv. stornopoplatku, je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi doplatok do plnej výšky tzv. stornopoplatku podľa týchto VOP na základe faktúry vystavenej prevádzkovateľom a v lehote vo faktúre určenej.

- 4.3.12 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie zo strany zákazníka v prípade vzniku závažných dôvodov na strane zákazníka alebo niektorého z účastníkov pobytu (napr. úraz, vážna choroba, smrť, postihnutie živelnou pohromou a pod.) a zákazník je povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.), a to bezodkladne, najneskôr však do 10 dní odo dňa vzniku takejto udalosti. Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

4.4 Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc

- 4.4.1 V prípade, ak z dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo hotela (prevádzkové dôvody, kapacitné dôvody a pod.) nie je možné zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu poskytnúť po potvrdení rezervácie rezervované služby vôbec alebo čiastočne, prevádzkovateľ zákazníka o tejto skutočnosti bezodkladne informuje e-mailom na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie alebo telefonicky, pričom mu súčasne v závislosti od kapacitných a prevádzkových možností prevádzkovateľa a hotelov prevádzkovaných prevádzkovateľom predloží návrh na využitie služieb v rovnakom ako zákazníkovi rezervovanom termíne v inom hoteli prevádzkovanom prevádzkovateľom rovnakého alebo vyššieho štandardu, alebo v rovnakom hoteli v inom termíne, a to bez povinnosti zákazníka na úhradu doplatku za takto poskytnuté služby.
- 4.4.2 V prípade, že zákazník ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP prijme, nemá právo na akúkoľvek ďalšiu finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.
- 4.4.3 V prípade, že zákazník ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP neprijme, rezervácia zákazníka sa ruší a prevádzkovateľ vráti zákazníkovi uhradenú cenu rezervovaných služieb (čiastočnú sumu ceny rezervovaných služieb vo výške, v akej bola uhradená zákazníkovi) rovnakým spôsobom, ako bola zákazníkovi realizovaná úhrada za rezervované služby, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si zákazník pri rezervácii pobytu zvolil, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie.
- 4.4.4 Prevádzkovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu rezervované služby vôbec alebo v dojednanom rozsahu v prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť sú prekážky, ktoré nastali nezávisle na vôli prevádzkovateľa, ktoré bránia v splnení jeho povinností a nemožno rozumne predpokladať, že by prevádzkovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, ani že by v čase vzniku zmluvného vzťahu mohol túto prekážku predvídať, t.j. prekážky tzv. vyššej moci (živelné pohromy, štrajky, vojnové konflikty, katastrofy, prerušenie dodávok atď.), ktoré nespádajú pod kontrolu prevádzkovateľa a ktoré znemožňujú alebo narušujú plnenie povinností prevádzkovateľa. V prípade vzniku okolností tzv. vyššej moci je prevádzkovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať zákazníka aj s uvedením predpokladanej doby jej trvania. V takomto prípade sa prevádzkovateľ so zákazníkovi dohodne na spôsobe riešenia vzniknutej situácie individuálne. Zákazník však nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 4.4.5 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na odstúpenie od objednávky rezervácie alebo potvrdenej rezervácie v prípade zjavnej chyby v cene objednaných/rezervovaných služieb (t.j. zjavne inej ceny pre takýto typ služby, ako je cena obvyklá). Za zjavnú chybu v cene sa považuje najmä, nie však výlučne, prípad chybného uvedenia počtu číslíc, zjavne nízka cena (napr. o 50% nižšia, ako je pre tento druh a typ služby obvyklá cena), chyba v uvedení meny a iné zjavné chyby v písaní, počítaní alebo akékoľvek technické chyby pri uvedení ceny služieb v systéme Gopass alebo v priebehu objednávky alebo rezervácie služieb (vrátane potvrdenia rezervácie). Prevádzkovateľ nie je povinný poskytnúť služby zákazníkovi za takto zjavne chybnú cenu, a to ani v prípade, ak je zákazníkovi zaslané potvrdenie rezervácie alebo platobné údaje na úhradu. V takomto prípade prevádzkovateľ bezodkladne kontaktuje zákazníka za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, ak už bola zjavne chybná cena zákazníkovi uhradená, bude mu uhradená cena vrátená rovnakým spôsobom, akým zákazník realizoval platbu, a to v najkratšom možnom termíne

s ohľadom na platobnú metódu a podmienky prevádzkovateľa platobnej služby zákazníka (podľa možnosti do 14 dní odo dňa odstúpenia od objednávky/rezervácie zo strany prevádzkovateľa). Toto platí aj v prípade, ak je síce uvedená správna cena služieb (rezervácie), ale v priebehu spracovania rezervácie dôjde k akejkoľvek technickej chybe systému Gopass alebo iného systému prevádzkovateľa a zákazník obdrží potvrdenie rezervácie s chybnou cenou alebo v prípade, ak zákazník pri objednávke (rezervácii) služieb uplatní akýkoľvek zľavový alebo akciový kód, ale v priebehu spracovania objednávky (rezervácie) dôjde k akejkoľvek technickej chybe v systéme Gopass alebo inom systéme prevádzkovateľa a načítaniu chybného kódu zľavy alebo akcie a zákazník obdrží potvrdenie rezervácie s uplatnením vyššej zľavy alebo inej akcie ako takej, ktorej zodpovedá výške zľavy alebo akcie predpokladanej uplatnením príslušného zľavového alebo akciového kódu.

- 4.4.6 Prevádzkovateľ nie je povinný poskytnúť rezervované služby, ak sú prezentované so zjavne chybnou cenou prezentovanou alebo uvedenej v akejkoľvek reklame alebo marketingovej komunikácii.

5. Akciové pobyty

- 5.1 Prevádzkovateľ je oprávnený ponúkať akciové pobyty (*Last Minute, First Minute, špeciálne pobytové balíky so skipassmi, cestovnými lístkami na lanové dráhy alebo do vodných parkov zahrnutými v cene* a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.
- 5.2 Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť zákazníkovi adresne alebo neadresne tzv. *promo kódy* oprávňujúce zákazníkov na využívanie špeciálnych akcií prevádzkovateľa. V prípade, že zákazník bude mať záujem využiť tzv. *promo kód*, pri online rezervácii zadá na určené miesto tzv. *promo kód*, ktorý ho oprávňuje využiť špeciálnu akciu prevádzkovateľa, kde bude zároveň zákazník informovaný o dobe platnosti a podmienkach využitia tzv. *promo kódu*. Pokiaľ konkrétne podmienky tzv. *promo kódu* neustanovujú inak, je možné tzv. *promo kód* využiť len v prípade *online* rezervácie s realizáciou *online* platby. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny alebo zrušenia tzv. *promo kódu* alebo podmienok jeho využitia či doby platnosti aj počas doby jeho platnosti. V prípade zmeny rezervácie pobytu s využitím tzv. *promo kódu*, nie je možné tzv. *promo kód* využiť v prípade, že sa zmena rezervácie týka zmeny termínu pobytu mimo dobu platnosti tzv. *promo kódu*. Na poskytnutie či využitie tzv. *promo kódu* nie je právny nárok.
- 5.3 **Kombinovanie či kumulovanie zliav či akýchkoľvek akciových ponúk prevádzkovateľa nie je možné.**
- 5.4 Pre akciové pobyty môžu platiť osobitné podmienky zrušenia rezervácie a storno podmienky stanovené Poskytovateľom. Osobitné podmienky, ktoré budú súčasťou ponuky akciového pobytu, majú prednosť pred odlišnou úpravou týchto VOP.
- 5.5 **V prípade akciových pobytov je aplikácia ustanovenia bodu 3.2 týchto VOP vylúčená.**

6. Reklamácie rezervačného procesu

- 6.1 Reklamačný poriadok obsiahnutý v článku 6 týchto VOP sa vzťahuje výlučne na uplatňovanie nárokov z väd služieb poskytovaných prevádzkovateľom **od momentu začatia *online* alebo *offline* rezervácie služieb zákazníkom do momentu nástupu zákazníka na pobyt v hoteli.** Okrem týchto reklamačných podmienok platia v prípade reklamácie procesu nákupu služieb prostredníctvom predajného systému Gopass reklamačné podmienky uvedené vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass dostupných na internetovej stránke www.gopass.travel.
- 6.2 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- 6.3 Pre účely týchto VOP sa spoločnosť TMR vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 6.4 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

- 6.5 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci pracovný deň, inak právo na reklamáciu zaniká. Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu reklamacie.rezervacie@tmr.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto VOP. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti TMR prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie. V prípade vzniku práva zákazníka alebo účastníka pobytu na uplatnenie z nárokov väd služieb počas pobytu v hoteli prevádzkovanom spoločnosťou TMR, je zákazník alebo účastník pobytu povinný uplatniť tento nárok najneskôr do skončenia pobytu (do dňa odchodu) priamo na recepcii príslušného hotela, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 6.6 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť rezervačné číslo. Spoločnosť TMR je oprávnená si od zákazníka vyžiadať aj potvrdenie rezervácie. Spoločnosť TMR po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, prevádzkovateľ oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody nie je možné túto dodržať. V takomto prípade prevádzkovateľ informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti TMR potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou TMR pre riadne vybavenie reklamácie.
- 6.7 V prípade, že spoločnosť TMR uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie (možnosť ubytovania v inej izbe rovnakého alebo vyššieho štandardu alebo v inom hoteli prevádzkovanom spoločnosťou TMR v rovnakom alebo náhradnom termíne). V prípade, že zákazník s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti spoločnosti TMR neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude zákazníkovi pri oprávnenej reklamácii vrátená ním uhradená cena za rezervované služby alebo jej časť, ak do uplatnenia nárokov z väd zákazník neuhradil plnú cenu za rezervované služby, respektíve poskytnutá zľava zo zákazníkom uhradenej ceny za rezervované služby vo výške určenej spoločnosťou TMR. V prípade, že spoločnosť TMR oprávnenosť reklamácie zákazníka neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodov neuznania reklamácie písomne.
- 6.8 Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.
- 6.9 Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo musí uplatniť u obchodníka najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia oprávnenej reklamácie, inak toto právo zanikne.
- 6.10 Spoločnosť TMR nezodpovedá za neposkytnutie služieb a/alebo nevyužitie služieb zákazníkom, či nemožnosť využiť zákazníkom rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodov vyššej moci. Za vyššiu moc sa považuje situácia, v dôsledku ktorej nie je možné plniť povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu (napr. prírodné katastrofy, trvalý nedostatok energie, ozbrojené konflikty, vojnový alebo výnimočný stav, vojna).
- 6.11 Zákazník má právo podať spoločnosti TMR žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak medzi zákazníkom ako spotrebiteľom a spoločnosťou TMR vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť TMR vybavila jeho reklamáciu) alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že boli porušené jeho iné práva. Spoločnosť TMR žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti. Ak obchodník na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných

vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

- 6.12 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov TMR Group a sú uverejnené na internetovej stránke www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.

7. Všeobecné informácie

- 7.1 Informácie poskytnuté zákazníkovi v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ sú pre zákazníka a účastníkov pobytu záväzné. Zákazník je povinný si všetky údaje v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ po jeho obdržaní riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré zákazník mal alebo mohol o obdržaní dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zistiť, nie je možné prihliadnuť a nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany zákazníka alebo účastníkov pobytu.
- 7.2 Prevádzka jednotlivých ubytovacích zariadení je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke jednotlivých ubytovacích zariadení, o doplnkových službách (stravovanie, wellness), ako aj o ďalších službách poskytovaných prevádzkovateľom v mieste jednotlivých ubytovacích zariadení (prevádzkové hodiny lanových dráh, lyžiarskych svahov, vodných parkov, atrakcií), ako aj informácie o prípadných obmedzeniach v prevádzkach, sú dostupné denne na internetových stránkach prevádzkovateľa (www.vt.sk , www.jasna.sk), internetových stránkach jednotlivých ubytovacích zariadení prevádzkovaných prevádzkovateľom, internetovej stránke Vodného parku Tatralandia (www.tatralandia.sk) a internetovej stránke Vodného parku Bešeňová (www.besenova.com) , ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť EUROCOM Investment.
- 7.3 Zákazník a účastníci pobytu berú na vedomie, že čas check-in a čas check-out je určený individuálne každým ubytovacím zariadením v závislosti od jeho kapacitných a prevádzkových možností. Pokiaľ nie je v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ alebo následne prevádzkovateľom alebo ubytovacím zariadením zákazníkovi oznámené inak, je check-in možný v deň príchodu v zmysle rezervácie od 14.00 hod. a check-out je v deň odchodu v zmysle rezervácie do 10.00 hod.
- 7.4 V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý check-in alebo check-out, skorý check-in alebo check-out, rezervácia doplnkových služieb (masáže, wellness procedúry a pod.), možnosť ubytovania so zvieratám a podmienky ubytovania so zvieratám, parkovacie služby a pod.) je zákazník povinný kontaktovať priamo recepciu ubytovacieho zariadenia, v ktorom si rezervoval ubytovacie a s tým súvisiace služby. Informácie o doplnkových službách a možnostiach v jednotlivých ubytovacích zariadeniach sú dostupné na internetových stránkach jednotlivých ubytovacích zariadení prevádzkovaných prevádzkovateľom, alebo sú zákazníkovi alebo účastníkom pobytu poskytované priamo cestou recepcie ubytovacieho zariadenia, v ktorom si zákazník rezervoval ubytovacie a s tým súvisiace služby alebo sú uvedené v sprievodných dokumentoch pri zaslaní dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zákazníkovi. V záujme spokojnosti zákazníka alebo účastníkov pobytu, sa zákazníkovi vždy odporúča informovať sa o všetkých osobitných záležitostiach pred príchodom do ubytovacieho zariadenia.
- 7.5 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť pre deti mladšie ako 6 rokov zľavu z ceny ubytovacích služieb, a to pre deti od 0 do dňa predchádzajúceho dňu dovŕšenia 6 rokov veku

100% zľavu z ceny ubytovacích služieb bez nároku na lôžko alebo prístelku. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie, ako aj výšky ním poskytovanej zľavy z dôvodu veku.

- 7.6 Zákazník ani účastníci pobytu nemajú právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo ubytovacieho zariadenia nebolo možné poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu doplnkové služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie wellness centra, zvýšený hluk z dôvodu organizovania svadby alebo oslavy v priestoroch ubytovacieho zariadenia, výluka v prevádzke bazénov alebo sáun v prípade hotelov umiestnených vo alebo pri vodných parkoch a pod.).
- 7.7 Prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia si vyhradzuje právo požadovať od zákazníka alebo účastníka pobytu zábezpeku formou predautorizácie na platobnej alebo kreditnej karte zákazníka alebo účastníka pobytu alebo inú formu finančnej zábezpeky, pričom označením zábezpeky na registračnom formulári alebo osobitnom formulári dáva zákazník alebo účastník pobytu súhlas na zábezpeku a jej použitie na účely úhrady zákazníkom alebo účastníkmi pobytu čerpaných a neuhradených služieb (napr. konzumácia v minibar, neuhradené služby a pod.) alebo náhrady škody spôsobenej zákazníkom alebo účastníkmi pobytu počas pobytu v ubytovacom zariadení na majetku prevádzkovateľa alebo hotela.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito VOP neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 8.2 Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto VOP alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto VOP, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierné vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 8.3 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.
- 8.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 28.4.2025.
- 8.5 Tieto VOP odo dňa nadobudnutia účinnosti nahrádzajú VOP platné do 27.4.2025.
- 8.6 Tieto VOP sa vzťahujú na úpravu práv a povinností pri rezervácii ubytovacích a s tým súvisiacich služieb v ubytovacích zariadeniach prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo spoločnosťou EUROCOM Investment alebo spoločnosťou TMR Štrbské Pleso. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných spoločnosťou TMR, spoločnosťou EUROCOM Investment alebo spoločnosťou TMR Štrbské Pleso (ďalej len „**osobitné obchodné podmienky**“) obsahujú odlišnú úpravu ako tieto VOP, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok a ustanovenia osobitných obchodných podmienok majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. V otázkach neupravených osobitnými obchodnými podmienkami platia ustanovenia týchto VOP.
- 8.7 V prípade uskutočňovania rezervácie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb platia, okrem týchto VOP aj ustanovenia všeobecných obchodných podmienok programu Gopass. V prípade, ak ustanovenia týchto VOP obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky programu Gopass, prednosť majú ustanovenia týchto VOP. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto VOP líšia od ustanovení všeobecných obchodných podmienok programu Gopass, sú rozhodujúce ustanovenia týchto VOP.

V Liptovskom Mikuláši, 28.4.2025

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina