

# ZVLÁŠTNÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti Tatry mountain resorts CR, a.s.

## DÁRKOVÉ POUKÁZKY

1. Tyto zvláštní obchodní podmínky vydané společností **Tatry mountain resorts CR, a.s.**, IČ: 068 71 917, se sídlem Praha 8 – Karlín, Pobřežní 18/16, PSČ: 186 00, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložce č. 23258 (dále jen "**společnost TMR**" nebo jen "**provozovatel**"), upravují podmínky nákupu a využití dárkových poukázek pro poskytování ubytovacích a s tím souvisejících služeb (dále jen "**služby**") poskytovaných provozovatelem v jím provozovaných ubytovacích zařízeních (zejména Hotel Kaskáda, Na Golfu 1772, Kuřim, PSČ: 664 34 a Green Inn Hotel, Ostravice 75, Ostravice, 739 11) (dále jen "**ubytovací zařízení**" nebo v jednotném čísle jen "**ubytovací zařízení**").

2. Dárková poukázka opravňuje osobu, ve prospěch jejíž identifikačních údajů je dárková poukázka vystavena nebo která je držitelem dárkové poukázky (dále jen "**účastník pobytu**"), k využívání služeb v zařízení, na které je dárková poukázka vystavena, nebo v hodnotě, na kterou je dárková poukázka vystavena (dále jen "**Dárková poukázka**").

3. Podoba Dárkové poukázky, její forma, nominální hodnota, rozsah služeb a způsob využití jsou dány rozhodnutím provozovatele a těmito obchodními podmínkami.

4. Zájemce o Dárkovou poukázku (dále jen "**objednatel**") má možnost kontaktovat provozovatele e-mailem na e-mailové adresy zveřejněné na internetových stránkách provozovatele a jednotlivých ubytovacích zařízení nebo telefonicky na telefonních číslech zveřejněných na internetových stránkách provozovatele a jednotlivých ubytovacích zařízení v časech určených provozovatelem za účelem získání informací o koupi Dárkové poukázky a možnostech, typech Dárkových poukázek, rozsahu služeb, na čerpání jichž lze Dárkovou poukázku zakoupit, a možnostech čerpání Dárkových poukázek. Přímá koupě Dárkové poukázky prostřednictvím online rezervace není možná.

5. V emailu je objednatel povinen uvést základní požadavky na služby, na jejichž čerpání má zájem zakoupit Dárkovou poukázku. Po doručení e-mailové poptávky objednatel provozovatel buď kontaktuje objednatel s požadavkem na upřesnění jím zasláných požadavků a kritérií nebo doplnění potřebných informací, nebo v případě komplexní poptávky zašle provozovatel objednateli na e-mailovou adresu objednatel, ze které kontaktoval provozovatele nebo jinou objednatel uvedenou e-mailové adresou, aktuální nabídku Dárkových poukázek provozovatele společně s cenovou nabídkou vypracovanou provozovatelem podle objednatel uvedených kritérií a požadavků. Pro vyloučení pochybností se má za to, že pokud není objednatel uvedena jiná e-mailová adresa, je nabídka podle předchozí věty zasílána vždy výhradně na e-mailovou adresu, ze které byl e-mailový dotaz doručen provozovateli. Poptávka uskutečněná objednatel tímto způsobem je tzv. nezávaznou rezervací Dárkové poukázky.

6. **Platnost nabídky Dárkových poukázek a cenové nabídky je 24 hodin od okamžiku jejího vytvoření provozovatelem a je nabídkou nezávaznou, tj. nepředstavuje právo objednavatele na jím vybranou Dárkovou poukázku a cenu (bod 12 těchto obchodních podmínek).**

7. V případě, že si objednatel z provozovatelem zasláné nabídky Dárkových poukázek a cenové nabídky některou vybere, v průběhu 24 hodin kontaktuje e-mailem provozovatele s potvrzením zájmu a uvedením konkrétních údajů o jakou Dárkovou poukázku a služby má zájem. Pokud do okamžiku doručení potvrzení zájmu ze strany objednatel provozovateli dojde k zániku možnosti koupě příslušné Dárkové poukázky nebo objednatel vybraných služeb nebo změně ceny, zašle provozovatel objednateli novou nabídku, a v případě, že objednatel nemá o změnu zájem, komunikace mezi objednatel a provozovatelem, jakož i poptávka a nabídka zanikají, přičemž objednateli nevzniká

právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu nebo náhradu škody. Pokud mezitím došlo k úhradě objednatel vybrané Dárkové poukázky, vrátí provozovatel objednateli jím uhrazenou částku ve lhůtě 14 dnů ode dne zániku poptávky a nabídky, a to bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet objednatele, ze kterého realizoval platbu. V případě, že objednatel vybrána Dárková poukázka a služby a jejich cena jsou do okamžiku doručení potvrzení zájmu objednavatele provozovateli aktuální a platné, nebo pokud objednatel v případě, že se tyto změnil, projeví zájem i o změněnou Dárkovou poukázku a služby a/nebo cenu, zašle provozovatel objednateli e-mailem dokument "*informace o předběžné koupi Dárkové poukázky*" společně se všemi informacemi k tomu se vztahujícími. Dokument "*informace o předběžné koupi Dárkové poukázky*" je zároveň podkladem pro realizaci úhrady objednatel vybrané Dárkové poukázky a služeb, který zároveň obsahuje také informaci o lhůtě splatnosti. **V případě neuvedení správného čísla variabilního symbolu nelze ze strany provozovatele platbu přiřadit**, a proto se takto uskutečněná platba považuje za nerealizovatelnou. Lhůta splatnosti je zpravidla 3 pracovní dny ode dne doručení dokumentu "*informace o předběžné koupi Dárkové poukázky*", pokud není provozovatelem určeno jinak. **Provozovatel si vyhrazuje právo individuálně určit jinou lhůtu splatnosti, než je uvedena v předchozí větě.** V případě neuhrazení ceny Dárkové poukázky řádně a včas (ve správné výši s uvedením správného variabilního symbolu a ve lhůtě splatnosti), je předběžná koupě Dárkové poukázky zrušena a zájemci právo na předběžnou koupě Dárkové poukázky zaniká, přičemž zájemci nevzniká právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu nebo náhradu škody.

8. Po úhradě objednatel vybrané Dárkové poukázky je zájemci e-mailem zaslán dokument "*potvrzení*" s uvedením informací souvisejících s koupí a využitím Dárkové poukázky. Dokument "*potvrzení*" je zájemci zasílán neprodleně po připsání peněžních prostředků na bankovní účet provozovatele.

9. Pro postup při telefonické koupi Dárkové poukázky platí obdobně ustanovení bodů 5 až 8 těchto obchodních podmínek. Telefonický rozhovor je pro účely kontroly a zkvalitňování služeb poskytovaných provozovatelem zaznamenáván. V případě, že objednatel nemá e- mailovou adresu, dohodne se provozovatel s objednatel na způsobu komunikace a doručení dokumentů individuálně.

10. Uskutečněním poptávky a koupí Dárkové poukázky objednatel prohlašuje a odpovídá za to, že je osobou zletilou (věk 18 a více let) a způsobilou k právním úkonům, tj. způsobilou vlastním jménem nabyvat práv a přebírat na sebe povinnosti.

11. **Smluvní vztah mezi provozovatelem a objednatel vzniká okamžikem, kdy je objednateli ze strany provozovatele doručeno "*potvrzení*".**

12. **Do okamžiku doručení "*potvrzení*" objednateli není rezervace Dárkové poukázky objednatele závazná pro žádnou ze stran a objednateli nevzniká právo na vyhrazení jím poptávaných služeb na základě Dárkové poukázky ani právo na cenu Dárkové poukázky uvedenou v cenové nabídce, tj. jde o tzv. nezávaznou rezervaci Dárkové poukázky. Rezervace Dárkové poukázky se stává závaznou až okamžikem připsání peněžních prostředků na bankovní účet provozovatele a doručení dokumentu "*potvrzení*" zájemci.**

13. E-mailová zpráva se považuje za doručenu v 09:00 hod. v den následující po jejím odeslání, pokud v této lhůtě nepřijde odesílající straně zpráva o nemožnosti jejího doručení. V případě, že objednatel neobdrží emailovou zprávu obsahující dokument "*potvrzení*" do 5 pracovních dnů od úhrady ceny Dárkové poukázky, doporučuje se objednateli kontaktovat rezervační oddělení provozovatele e-mailem nebo telefonicky.

14. **Za den úhrady Dárkové poukázky se považuje den připsání peněžních prostředků ve správné (fakturované) částce na bankovní účet provozovatele uvedený ve faktuře.**

15. V případě zájmu o koupi Dárkové poukázky na využití služeb v termínu 7 a méně dní přede dnem zahájení čerpání služeb na základě Dárkové poukázky je možné Dárkovou poukázku zakoupit výhradně k čerpání služeb, pokud to kapacitní a provozní možnosti provozovatele umožňují. Provozovatel si vyhrazuje právo na zkrácení lhůty splatnosti Dárkové poukázky, o níž provozovatel objednavatele informuje v dokumentu "*informace o předběžné koupi Dárkové poukázky*".

16. Dárkovou poukázku zasílá provozovatel objednateli po úhradě Dárkové poukázky objednatelem (bod 14 těchto obchodních podmínek) poštovní zásilkou na doručovací adresu objednatele, kterou objednatel oznámí provozovateli. Objednatel může požádat o doručení Dárkové poukázky také elektronicky; v takovém případě provozovatel zašle objednateli sken Dárkové poukázky na objednatelem uvedenou e-mailovou adresu a současně mu originál Dárkové poukázky zašle poštovní zásilkou na doručovací adresu objednatele, kterou objednatel oznámí provozovateli. **Dárková poukázka je platná pouze v originále, který je opatřen razítkem provozovatele podpisem pověřeného zaměstnance provozovatele a má přiřazen unikátní znak (číselný, resp. kombinace číselného a alfa znaku).** Účastník pobytu je povinen předložit a odevzdat na recepci hotelu originál Dárkové poukázky při nástupu na pobyt (*check-in*).

17. Dárkovou poukázku je možné využít výhradně jednorázově. Služby ani hodnotu Dárkové poukázky nelze rozdělit. Dárkovou poukázku lze vystavit pouze na ubytovací a související služby poskytované v jednom objednatelem vybraném zařízení; Dárkovou poukázku nelze vystavit na čerpání ubytovacích a souvisejících služeb v několika ubytovacích zařízeních. Dárkovou poukázku lze vystavit pouze na ubytovací a související služby poskytované v jednom pokoji v zařízení; v případě, že objednatel má zájem zakoupit Dárkovou poukázku na čerpání služeb pro více pokojů v zařízení nebo více osob, než je kapacita jednoho pokoje v hotelu, bude mu provozovatelem vystavena zvláštní Dárková poukázka na čerpání ubytovacích a souvisejících služeb vždy pro jeden pokoj v zařízení, tj. bude mu vystaven takový počet Dárkových poukázek, kolik pokojů má být předmětem následné rezervace na základě Dárkové poukázky.

18. Dárkovou poukázku nelze vyměnit za finanční prostředky (v hotovosti nebo bezhotovostně). Po uhrazení ceny Dárkové poukázky nelze Dárkovou poukázku vrátit, ani žádat vrácení zaplacené ceny nebo jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu.

19. V případě koupě Dárkové poukázky na využití ubytovacích a souvisejících služeb není okamžikem vzniku smluvního vztahu (bod 11 těchto obchodních podmínek) objednatel ani účastník pobytu oprávněn odstoupit od smlouvy ve smyslu § 1837 písm. j) zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

20. V případě vystavení Dárkové poukázky na identifikační údaje účastníka pobytu/účastníků pobytu je Dárková poukázka od okamžiku jejího vydání nepřenositelná. V případě vystavení Dárkové poukázky bez identifikačních údajů účastníka/účastníků pobytu je Dárková poukázka přenosná a může být využita jakoukoli osobou, která se Dárkovou poukázku prokáže při rezervaci služeb, na které je Dárková poukázka vystavena. V případě vystavení Dárkové poukázky na čerpání ubytovacích a souvisejících služeb v konkrétním provozovatelem provozovaném zařízení není možné čerpání služeb v jiném zařízení, než je zařízení, na čerpání služeb, v němž je Dárková poukázka vystavena.

21. **Doba platnosti Dárkové poukázky je uvedena na Dárkové poukázce.** Poslední den platnosti Dárkové poukázky musí připadnout nejpozději na den ukončení čerpání služeb na základě Dárkové poukázky (den odchodu z pobytu). **Uplynutím doby platnosti Dárkové poukázky uvedené na Dárkové poukázce právo na využití služby, na kterou je Dárková poukázka vystavena, ZANIKÁ a objednatel ani účastník pobytu nemá nárok na jakoukoliv finanční nebo nefinanční náhradu, ani nárok na vrácení objednatelem zaplacené ceny nebo její poměrné části, ani náhradu škody. Prodloužení doby platnosti Dárkové poukázky NENÍ MOŽNÉ.**

22. V případě ztráty nebo změny podoby Dárkové poukázky není provozovatel povinen zajistit pro objednatele ani účastníka pobytu novou Dárkovou poukázku.

23. V případě, že Dárková poukázka bude účastníkem pobytu předložena provozovateli před uplynutím doby platnosti Dárkové poukázky, avšak ve lhůtě kratší než je lhůta využití služby, na kterou je Dárková poukázka vystavena, je účastník pobytu oprávněn pouze k čerpání poměrné části služby do uplynutí doby platnosti Dárkové poukázky. **Dobu využití služby nelze prodloužit na dobu po uplynutí doby platnosti Dárkové poukázky.**

**24. Nedostatečná kapacita ubytovacích zařízení není důvodem k nevyužití služby z důvodů na straně provozovatele.**

25. Dárková poukázka nezahrnuje poplatek za lázeňský nebo rekreační pobyt, který je účastník pobytu povinen uhradit přímo v příslušném zařízení podle sazby poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt, stanoví-li tak příslušné právní předpisy platné v době pobytu účastníka pobytu v příslušném zařízení.

26. Rezervace služeb na základě Dárkové poukázky je možná výlučně formou *offline* rezervace e-mailem nebo telefonicky. Postup rezervace ubytovacích a s tím souvisejících služeb účastníkem pobytu, který je držitelem Dárkové poukázky, je upraven ve všeobecných obchodních podmínkách provozovatele pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb, pokud není v těchto obchodních podmínkách stanoveno jinak. Od uskutečnění rezervace ubytovacích a s tím souvisejících služeb účastníkem pobytu, který je držitelem Dárkové poukázky platí pro rezervované služby storno podmínky stanovené ve všeobecných obchodních podmínkách provozovatele pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb. Všeobecné obchodní podmínky provozovatele pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb jsou zveřejněny na internetových stránkách ubytovacích zařízení <https://www.ostravice-golf.cz/> a <https://www.golfbrno.cz/> Pro vyloučení pochybností platí, že na rezervaci ubytovacích a s tím souvisejících služeb účastníkem pobytu, který je držitelem Dárkové poukázky, se nevztahují ustanovení bodů 2.1 všeobecných obchodních podmínek provozovatele pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb.

27. Ochrana osobních údajů, ochrana soukromí: 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.

28. Alternativní řešení sporů: V případě, že zákazník -spotřebitel (fyzická osoba), který 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 ustanovení § 20n a násl. zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele Příslušným subjektem k alternativnímu řešení spotřebitelských sporů s provozovatelem jako prodávajícím je a) Česká obchodní inspekce, kterou je možné za uvedeným účelem kontaktovat na adrese Česká obchodní inspekce, Praha 2, Štěpánská 567/15, PSČ: 120 00 nebo elektronicky na [podatelna@coi.cz](mailto: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/>.

29. Tyto obchodní podmínky, jakož i všechny právní vztahy vznikající na jejich základě se řídí právním řádem České republiky. Všechny právní vztahy těmito obchodními podmínkami neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.

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

31. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne .....

32. Tyto obchodní podmínky se vztahují na koupi a využívání Dárkových poukázek v rozsahu a způsobem definovanými v těchto obchodních podmínkách. Pokud ustanovení těchto obchodních podmínek obsahují odlišnou úpravu než všeobecné obchodní podmínky provozovatele pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb, jsou rozhodující ustanovení těchto obchodních podmínek a tyto mají přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek provozovatele pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb i jiných obchodních podmínek provozovatele. V rozsahu, v jakém se ustanovení těchto obchodních podmínek liší od ustanovení jiných obchodních podmínek provozovatele, jsou rozhodující ustanovení těchto obchodních podmínek. V otázkách v těchto obchodních podmínkách neupravených platí ustanovení všeobecných obchodních podmínek provozovatele pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb s výjimkami uvedenými v těchto obchodních podmínkách.

orgán dozoru: Česká obchodní inspekce, Praha 2, Štěpánská 567/15, 120 00