

## OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

### Rezerwacja usług noclegowych oraz usług z nimi związanych

#### 1. Postanowienia wstępne

- 1.1 Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe (dalej jako „OWH”) wydane przez spółkę **Tatry mountain resorts, S.A.**, z siedzibą pod adresem: Dolina Demianowska 72, 031 01 Liptowski Mikulasz, REGON: 315 606 36, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym Sądu Okręgowego w Żylinie, oddział: Sa, nr 62/L (dalej jako „spółka TMR“ lub „usługodawca“), odnoszą się do rezerwacji usług noclegowych i usług z nimi związanych (dalej jako „usługi“) które świadczy spółka Tatry mountain resorts, a.s. w zarządzanych przez nią obiektach noclegowych (dalej jako „hotele“ lub w liczbie pojedynczej „hotel“), wykorzystywania systemu rezerwacyjnego *online* prowadzonego przez spółkę TMR, wykorzystywania rezerwacji *online* za pośrednictwem programu GOPASS oraz systemu rezerwacyjnego *offline* (rezerwacje telefoniczne i e-mailowe), warunków płatniczych i storno rezerwacji, jak również wszelkich innych praw oraz obowiązków wynikających ze stosunku prawnego, powstałego podczas rezerwacji.
- 1.2 Klient ma możliwość dokonania rezerwacji usług świadczonych w hotelach zarządzanych przez TMR. Klient ma możliwość dokonania rezerwacji usług za pośrednictwem internetowego systemu rezerwacji *online* dostępnego na stronie internetowej TMR [www.tmrhotels.com](http://www.tmrhotels.com) lub na stronach internetowych hoteli lub *online* za pośrednictwem GOPASS [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk) lub w trybie *offline* w formie rezerwacji telefonicznej lub poprzez e-mail.
- 1.3 Rezerwując usługę, klient oświadcza, że zapoznał się i zrozumiał niniejsze OWH. Firma TMR ma prawo do jednostronnej zmiany niniejszych OWH, przy czym taka zmiana wchodzi w życie i zaczyna obowiązywać klientów z dniem opublikowania zmienionej treści OWH, a w przypadku rezerwacji klienta wiążąca jest treść OWH, która jest ważna i obowiązująca w dniu dokonania rezerwacji przez klienta. Klientowi przed dokonaniem każdej poszczególniej rezerwacji zaleca się, aby zapoznał się z aktualnie obowiązującą i ważną treścią OWH, która jest dostępna na stronie internetowej firmy TMR [www.tmrhotels.com](http://www.tmrhotels.com), na stronie internetowej hotelu lub na stronie internetowej programu GOPASS [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk). W przypadku rezerwacji *offline*, można zapoznać się z aktualną i obowiązującą treścią OWH na stronie internetowej TMR podaną w poprzednim zdaniu niniejszych OWH. Usługodawca na życzenie klienta może mu przesłać aktualnie obowiązującą i ważną treść OWH za pomocą wiadomości e-mail zawierającej *link* do aktualnie obowiązującej i ważnej treści OWH na adres e-mail klienta, który podał podczas pierwszego kontaktu z firmą TMR podczas dokonywania rezerwacji w ramach niniejszych OWH. W przypadku dokonywania rezerwacji on-line przez klienta w ramach programu lojalnościowego GOPASS, oprócz niniejszych OWH decydująca jest także treść Ogólnych Warunków Handlowych programu GOPASS, które nie są uregulowane w niniejszych OWH. W przypadku, gdy niniejsze OWH zawierają odmienne uregulowania niż Ogólne Warunki Handlowe programu GOPASS, decydująca jest treść niniejszych OWH.

#### 2. Rezerwacja

##### 2.1 Rezerwacja *online*

- 2.1.1 W przypadku rezerwacji *online*, klient ma możliwość wyszukania aktualnych możliwości noclegowych w hotelach Tatry mountains resorts, a.s. według wprowadzonych warunków w systemie rezerwacyjnym *online* (np. obiekt noclegowy, data przyjazdu, data wyjazdu, rodzaj pokoju, liczba pokoi, liczba osób i ich wiek itp.) umieszczonym na stronach internetowych usługodawcy podanych w punkcie 1.2 i 1.3 niniejszych OWH w cenach podanych przy rezerwacji *online* na danej stronie internetowej po wpisaniu przez klienta kryteriów w umieszczonym tam formularzu.
- 2.1.2 W przypadku rezerwacji *online*, podczas wyboru podstawowych kryteriów klienta (obiekt noclegowy, data przyjazdu, data wyjazdu, rodzaj pokoju, liczba pokoi, liczba osób i ich wiek, usługi dodatkowe itd.) klient wypełni wszelkie wymagane dane.
- 2.1.3 W przypadku, jeżeli klient jest członkiem programu GOPASS, posiada kartę GOPASS, ma prawo do identyfikacji podczas rezerwacji *online* za pośrednictwem karty GOPASS. W takim przypadku sprawdzony zostanie stan punktów GOPASS klienta, a w przypadku, kiedy stan punktów GOPASS klienta osiągnie poziom określony przez usługodawcę, o którym klient

podczas rezerwacji online zostanie poinformowany, klient posiada prawo do skorzystania ze zniżki od łącznej ceny rezerwowanych usług wraz z odliczeniem odpowiadającej liczby punktów GOPASS. Wykorzystanie punktów GOPASS w celach uzyskania zniżki możliwe jest tylko w przypadku rezerwacji online podczas realizacji zapłaty przelewem online (płatność kartą, płatność przez internet banking (Trustpay), Tatrapay).

- 2.1.4 Podczas rezerwacji *online* klient ureguje koszt zarezerwowanych przez siebie usług dokonując płatności *online* (płatność kartą, płatność przez internet banking (Trustpay), Tatrapay). Usługodawca zastrzega sobie prawo do poszerzenia lub ograniczenia poszczególnych metod płatności online podczas rezerwacji online w stosunku do poszczególnych terminów lub poszczególnych hoteli. Klient jest informowany o opcjach płatności *online* bezpośrednio na stronie internetowej, za pośrednictwem której dokonuje rezerwacji *online*, po wypełnieniu wszystkich wymaganych danych, przed dokonaniem płatności za zarezerwowane usługi oraz po potwierdzeniu zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
- 2.1.5 Po wypełnieniu wszelkich wymaganych danych w formularzu i po zrealizowaniu płatności *online* (płatność kartą, płatność przez internet banking (Trustpay), Tatrapay) klientowi zostanie przesłane na podany przez niego adres e-mailowy, *potwierdzenie rezerwacji* wraz z podaniem numeru rezerwacji. Dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“ zawiera oprócz numeru rezerwacji także podstawowe informacje dotyczące pobytu i uczestników pobytu, zarezerwowanych i opłaconych usług, informacje o obiekcie noclegowym, informacje (w formie linka odsyłającego na daną stronę internetową) na temat OWH i warunków anulowania pobytu a także inne dodatkowe informacje (check-in, check-out, możliwość zakwaterowania ze zwierzakiem, usługi dodatkowe itd.).
- 2.1.6 Nadany numer rezerwacji służy do potwierdzenia rezerwacji, jako dane kontaktowe do realizacji jakichkolwiek zmian lub stornowania rezerwacji oraz zaświadczenie w czasie przyjazdu na pobyt. Z wyżej wymienionego powodu, klient zobowiązany jest numer rezerwacji bezpiecznie uchronić i mieć go w razie potrzeby do dyspozycji.
- 2.1.7 W przypadku, kiedy klient nie jest zainteresowany podczas rezerwacji *online* zrealizować zapłatę tzw. zapłatą *online*, możliwe jest w przypadku rezerwacji pobytu, którego termin przyjazdu wynosi co najmniej 14 dni od dnia rezerwacji, dokonanie opłaty za zarezerwowane usługi bezgotówkowym przelewem bankowym na rachunek bankowy usługodawcy. Jeśli klient wybierze formę realizacji zapłaty jako bezgotówkowy przelew bankowy, usługodawca prześle klientowi e-mailem dokument „*informacja o wstępnej rezerwacji*“ zawierający dane na temat wybranych przez klienta usług, imię i nazwisko klienta, numer rezerwacji, datę przyjazdu i wyjazdu, hotel, rodzaj pokoju, liczbę gości a w przypadku dzieci także ich wiek, cenę pobytu, informację co obejmuje cena pobytu, warunki płatnicze, warunki anulowania itp. Dokument „*informacja o wstępnej rezerwacji*“ stanowi jednocześnie podstawę umożliwiającą realizację płatności wybranych przez klienta usług, zawiera dane bankowe usługodawcy dla celów realizacji płatności, tytuł płatności, informacje o terminie płatności. **W przypadku gdy klient poda błędny opis płatności (zły numer rezerwacji), usługodawca nie może poprawnie przypisać płatności**, w związku z tym niepoprawnie wykonana płatność traktowana jest jako niezrealizowana. **Termin płatności** za wybrane przez klienta usługi **wynosi zazwyczaj 3 dni robocze** od daty otrzymania dokumentu „*informacja o wstępnej rezerwacji*“ przez klienta. Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego określenia terminu zapadalności, o którym mowa w zdaniu poprzednim. W przypadku nieuregulowania opłaty w należytej wysokości i terminie (w odpowiedniej wysokości z prawidłowym opisem płatności, w terminie płatności), wstępna rezerwacja zostaje anulowana, a klientowi zanika prawo do wstępnej rezerwacji, przy czym klient nie ma prawa do żadnej rekompensaty lub odszkodowania finansowego lub niefinansowego.
- 2.1.8 Po uregulowaniu opłaty za wybrane przez klienta usługi, klient otrzyma e-mailem dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“ z podaniem numeru rezerwacji. Dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“ zawiera oprócz numeru rezerwacji także podstawowe informacje dotyczące pobytu i uczestników pobytu, zarezerwowanych i opłaconych usług, informacje o obiekcie noclegowym, informacje (w formie linka odsyłającego na daną stronę internetową) na temat OWH i warunków anulowania pobytu a także inne dodatkowe informacje (check-in, check-out, możliwość zakwaterowania ze zwierzakiem, usługi dodatkowe itd.). Nadany numer rezerwacji służy jako dane kontaktowe do realizacji jakichkolwiek działań związanych z rezerwacją ze strony klienta, w tym możliwość skorzystania z rezerwacji po przyjeździe do obiektu noclegowego.

- 2.1.9 W przypadku rezerwacji *online* przy płatności *przelewem bankowym* zgodnie z punktem 2.1.7 niniejszych OWH (bezgotówkowy przelew bankowy) dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“ jest wysyłany do klienta pocztą elektroniczną na podany przez klienta adres e-mail podczas dokonywania rezerwacji *online*, niezwłocznie po zaksięgowaniu środków na rachunku bankowym usługodawcy.

## 2.2 Rezerwacja *online* za pośrednictwem programu GOPASS

- 2.2.1 Warunkiem dokonania *online* rezerwacji usług za pośrednictwem programu GOPASS jest rejestracja klienta w programie GOPASS za pośrednictwem strony internetowej [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk).
- 2.2.2 W przypadku rezerwacji *online* za pośrednictwem programu GOPASS klient ma możliwość wyszukania aktualnych możliwości noclegowych w hotelach Tatry mountains resorts, a.s. według wprowadzonych warunków w systemie rezerwacyjnym *online* programu GOPASS (np. obiekt noclegowy, data przyjazdu, data wyjazdu, rodzaj pokoju, liczba pokoi, liczba osób i ich wiek itp.) umieszczonym na stronie internetowej [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk) w cenach podanych przy rezerwacji *online* na stronie internetowej [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk) po wpisaniu przez klienta kryteriów w umieszczonym tam formularzu.
- 2.2.3 W przypadku, jeżeli klient jest członkiem programu GOPASS i posiada kartę GOPASS, bude w takim przypadku sprawdzony zostanie stan punktów GOPASS klienta, a w przypadku, kiedy stan punktów GOPASS klienta osiągnie poziom określony przez usługodawcę, o którym klient podczas rezerwacji *online* zostanie poinformowany, klient posiada prawo do skorzystania ze zniżki od łącznej ceny rezerwowanych usług wraz z odliczeniem odpowiadającej liczby punktów GOPASS. W przypadku anulowania lub częściowego anulowania rezerwacji, wykorzystane punkty GOPASS w celu skorzystania ze zniżki przy rezerwacji anulowanej lub częściowo anulowanej nie podlegają zwrotowi.
- 2.2.4 Podczas rezerwacji *online* za pośrednictwem programu GOPASS klient ureguluje koszt zarezerwowanych przez siebie usług dokonując płatności *online* kartą płatniczą i potwierdzi zamówienie z obowiązkiem zapłaty.
- 2.2.5 Po dokonaniu płatności *online* kartą płatniczą, niezwłocznie klient otrzyma e-mailem na adres e-mail podany podczas rejestracji do programu GOPASS dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“ z podaniem numeru rezerwacji. Dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“ zawiera oprócz numeru rezerwacji także podstawowe informacje dotyczące pobytu i uczestników pobytu, zarezerwowanych i opłaconych usług, informacje o obiekcie noclegowym, informacje (w formie linka odsyłającego na daną stronę internetową) na temat OWH i warunków anulowania pobytu a także inne dodatkowe informacje (check-in, check-out, możliwość zakwaterowania ze zwierzakiem, usługi dodatkowe itd.).
- 2.2.6 Numer rezerwacji służy jako dane kontaktowe do realizacji jakichkolwiek działań związanych z rezerwacją ze strony klienta, w tym możliwość skorzystania z rezerwacji po przyjeździe do obiektu noclegowego.

## 2.3 Rezerwacja *offline*

### 2.3.1 Rezerwacja *offline* e-mailem

- 2.3.1.1 Podczas rezerwacji e-mailem *offline* klient ma możliwość skontaktować się z usługodawcą e-mailem pod adresem e-mail opublikowanym na stronach internetowych usługodawcy i poszczególnych hoteli w celu uzyskania oferty cenowej za wybrane przez niego usługi.
- 2.3.1.2 W e-mailu klient ma obowiązek podać podstawowe wymagania dotyczące usługi (hotel, liczba osób i wiek dzieci, liczba pokoi, typ pokoju, daty – datę przyjazdu i datę odjazdu, imię i nazwisko klienta, ewentualne dodatkowe wymagania klienta). Po doręczeniu e-maila z zapytaniem klienta usługodawca albo skontaktuje się z klientem z prośbą o doprecyzowanie wysłanych kryteriów albo uzupełnienie niezbędnych informacji lub w przypadku kompletnego zapytania podmiot ten wyśle klientowi na adres e-mail, z którego otrzymał wiadomość z zapytaniem o rezerwację usługi, ofertę cenową przygotowaną zgodnie z wymaganiami klienta podanymi w e-mailu. Klient może również wysłać ofertę na inny adres e-mail podany przez klienta w zapytaniu. Dla uniknięcia wątpliwości jeśli klient nie podał innego adresu e-mail, oferta cenowa jest zawsze wysyłana wyłącznie na

adres e-mail, z którego zapytanie e-mailowe zostało doręczone usługodawcy. Dokonana w ten sposób rezerwacja to tzw. niewiążąca rezerwacja (patrz pkt 2.4 niniejszych OWH).

2.3.1.3 **Oferta cenowa obowiązuje przez 24 godziny od momentu jej sporządzenia przez usługodawcę i stanowi ofertę cenową niewiązącą, tj. nie stanowi dla klienta obowiązku realizacji wybranych przez niego usług (liczby miejsc) i ceny.**

2.3.1.4 Jeśli klient wybierze jedną z przesłanych przez usługodawcę ofert cenowych, w ciągu 24 godzin za pośrednictwem e-maila powinien się skontaktować z usługodawcą, potwierdzając zainteresowanie i podając konkretne dane dotyczące pobytu i warunków rezerwowanych usług (data przyjazdu i wyjazdu, wybrany hotel, typ pokoju, liczba pokoi i liczbę miejsc rezerwowaną w pokoju, liczbę uczestników i ich wiek, wyżywienie itp.). Jeśli do momentu otrzymania potwierdzenia zainteresowania przez klienta usługodawca straci możliwość rezerwacji wybranych przez klienta usług (wyczerpana liczba miejsc itp.) lub dojdzie do zmiany ceny, usługodawca wyśle klientowi nową ofertę cenową, a jeśli klient nie będzie zainteresowany zmienionymi warunkami, kontakt pomiędzy klientem a usługodawcą, a także zapytanie i oferta wygasają, jednocześnie klient nie ma prawa do żadnej rekompensaty lub odszkodowania finansowego lub pozafinansowego. Jeśli w międzyczasie doszło do uregulowania wybranych usług, usługodawca zwróci klientowi zapłaconą kwotę w ciągu 14 dni od daty wygaśnięcia zapytania i oferty, przelewem na rachunek bankowy klienta, z którego realizował płatność. Jeżeli wybrane przez klienta usługi i/lub cena do momentu doręczenia potwierdzenia zainteresowania klienta usługodawcy są aktualne i ważne lub jeśli klient wyrazi zainteresowanie, mimo że usługi i/lub cena uległy zmianie, usługodawca wyśle klientowi e-mailem dokument „*informacja o wstępnej rezerwacji*“ zawierający dane o wybranych przez klienta usługach, imię i nazwisko klienta, numer rezerwacji, datę przyjazdu i odjazdu, hotel, rodzaj pokoju, liczbę gości i ich wiek, cenę pobytu, informację, co obejmuje cena, warunki płatności, warunki anulowania itp.

2.3.1.5 Dokument „*informacja o wstępnej rezerwacji*“ stanowi jednocześnie podstawę umożliwiającą realizację płatności wybranych przez klienta usług, zawiera dane bankowe usługodawcy dla celów realizacji płatności, tytuł płatności, informacje o terminie płatności. **W przypadku gdy klient poda błędny opis płatności (zły numer rezerwacji), usługodawca nie może poprawnie przypisać płatności,** w związku z tym niepoprawnie wykonana płatność traktowana jest jako niezrealizowana. **Termin płatności** za wybrane przez klienta usługi **wynosi 3 dni robocze** od dnia doręczenia dokumentu „*informacja o wstępnej rezerwacji*“ do klienta. W razie nieuregulowania ceny należycie i terminowo (w prawidłowej wysokości z podaniem właściwego opisu płatności i w terminie płatności) wstępna rezerwacja zostanie anulowana przez usługodawcę, a prawo do tymczasowej rezerwacji wygasa. Klient otrzyma e-mailem informację o uchyleniu tymczasowej rezerwacji, jednocześnie klient nie ma prawa do dowolnej rekompensaty lub odszkodowania finansowego bądź pozafinansowego.

2.3.1.6 Po uregulowaniu przez klienta wybranych usług klientowi jest wysyłany e-mailem dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“, w którym znajduje się numer rezerwacji. W dokumencie „*potwierdzenie rezerwacji*“ poza numerem rezerwacji zostaną podane podstawowe informacje o pobycie i uczestnikach pobytu, usługach rezerwowanych i zapłaconych, informacje o hotelu, informacje (w postaci odnośnika do właściwych stron internetowych) o OWH i warunkach anulowania oraz inne informacje uzupełniające (check-in, check-out, możliwość zakwaterowania ze zwierzęciem, możliwość usług dodatkowych itp.). Numer rezerwacji służy do potwierdzenia rezerwacji, jest informacją kontaktową do realizacji dowolnych innych czynności związanych z rezerwacją przez klienta, w tym zastosowania rezerwacji po przyjeździe do miejsca zakwaterowania. Klient ma obowiązek bezpiecznie przechowywać numer rezerwacji i mieć go do dyspozycji w razie konieczności.

2.3.1.7 Dokument „*potwierdzenie rezerwacji*“ jest wysyłany klientowi e-mailem na podany przez klienta adres e-mail podczas dokonywania rezerwacji *offline*, niezwłocznie po przypisaniu środków finansowych za rezerwowane przez klienta usługi zakwaterowania i usługi powiązane na rachunek bankowy usługodawcy.

## 2.3.2 Rezerwacja telefoniczna *offline*

2.3.2.1 Podczas rezerwacji telefonicznej *offline* klient ma możliwość skontaktowania się z usługodawcą telefonicznie pod numerami opublikowanymi na stronach internetowych usługodawcy i poszczególnych hoteli w godzinach określonych przez usługodawcę i

- opublikowanych na stronach internetowych usługodawcy oraz poszczególnych hoteli w celu uzyskania oferty cenowej za wybrane przez niego usługi.
- 2.3.2.2 Rozmowa telefoniczna dla celów kontroli i podniesienia jakości usług jest nagrywana przez usługodawcę.
  - 2.3.2.3 Dla procedury podczas rezerwacji telefonicznej *offline* obowiązują podobne postanowienia pkt 2.3.1.2 do 2.3.1.7 niniejszych OWH.
  - 2.3.2.4 Jeśli klient nie posiada adresu e-mail, usługodawcę uzgodni indywidualnie z klientem sposób kontaktu i doręczania dokumentów.

## 2.4 Wspólne postanowienia dotyczące rezerwacji

- 2.4.1 Wraz z realizacją rezerwacji klient oświadcza i odpowiada za to, że jest osobą pełnoletnią (wiek co najmniej 18 lat) i zdolną do czynności prawnych, tj. zdolną we własnym imieniu nabywać prawa i przejmować na siebie obowiązki.
- 2.4.2 **Stosunek umowny między usługodawcą a klientem wygasa w momencie, kiedy usługodawca doręczy klientowi dokument „potwierdzenie rezerwacji“.**
- 2.4.3 **Do momentu doręczenia dokumentu „potwierdzenie rezerwacji“ klientowi rezerwacja klienta nie jest wiążąca dla żadnej ze stron (ani dla klienta, ani dla usługodawcy) i klient nie ma prawa do zastrzeżenia liczby miejsc z zapytania (hotel, typ pokoju, liczba osób, liczba pokoi itp.) ani prawa do ceny usług podanej w ofercie cenowej, tj. jest to rezerwacja niewiążąca. Rezerwacja staje się wiążąca w momencie przypisania środków finansowych na rachunek bankowy usługodawcy zgodnie z punktem 2.4.5 niniejszych OWH i wraz z doręczeniem dokumentu „potwierdzenie rezerwacji“.**
- 2.4.4 Wiadomość e-mail jest uważana za doręczoną o 9:00 w dniu następującym po jej wysłaniu, jeśli w tym terminie nadawca nie otrzyma wiadomości o braku możliwości doręczenia. Jeśli klient nie otrzyma wiadomości e-mail zawierającej dokumentu „potwierdzenie rezerwacji“ do 5 dni roboczych od uregulowania ceny rezerwowanych przez niego usług, zaleca się klientowi telefoniczny lub elektroniczny kontakt z działem rezerwacji usługodawcy.
- 2.4.5 **Za dzień uregulowania rezerwowanych usług uważa się dzień przypisania środków finansowych we właściwej (fakturowanej) wysokości na rachunek bankowy spółki TMR.**
- 2.4.6 W przypadku rezerwacji zrealizowanej przez klienta *offline* w terminie 7 i mniej dni przed dniem przyjazdu można dokonać rezerwacji wyłącznie, jeśli umożliwia to obłożenie hotelu oraz możliwości operacyjne usługodawcy, jednocześnie usługodawca zastrzega sobie prawo do skrócenia terminu płatności wybranych przez klienta usług, o czym usługodawca poinformuje klienta w dokumencie „informacja o wstępnej rezerwacji“.
- 2.4.7 **Klient ma obowiązek podać podczas dokonywania rezerwacji dokładną liczbę osób, które mają być uczestnikami rezerwowanego przez niego pobytu, w przypadku dzieci w wieku do 18 r.ż. także ich wiek. Decydującym momentem dla określenia wieku dzieci do 18 r.ż. jest dzień przyjazdu na pobyt. Jeśli klient, który dokonuje rezerwacji, nie jest uczestnikiem pobytu, ma obowiązek podać imię i nazwisko pełnoletniej osoby, adres e-mail i numer telefonu, na rzecz której rezerwacja jest dokonywana.**
- 2.4.8 Usługodawca gwarantuje klientowi po potwierdzeniu rezerwacji taki typ pokoju, który został podany w dokumencie „potwierdzenie rezerwacji“. Jeśli zajdzie potrzeba operacyjna lub z uwagi na obłożenie hotelu konieczne będzie wprowadzenie zmiany, usługodawca lub hotel zastrzega sobie prawo udzielenia klientowi lub uczestnikom pobytu świadczenia usług w pokoju o takim samym lub porównywalnym standardzie jak typ pokoju podany w dokumencie „potwierdzenie rezerwacji“ bez obowiązku klienta do uregulowania dopłaty do usług zakwaterowania.
- 2.4.9 W przypadku prośby klienta o przydzielenie konkretnego pokoju w hotelu (np. konkretnego numeru pokoju, widoku, piętra, orientacji na określoną stronę świata itp.) w ramach jednego i tego samego typu pokoju, jaki był podany w dokumencie „potwierdzenie rezerwacji“, usługodawca spełni życzenie, jeśli będzie to możliwe pod względem operacyjnym i pod względem wolnych miejsc, wyłącznie po uregulowaniu opłaty za rezerwację konkretnego pokoju w wysokości 50% od cen zakwaterowania za każdą jedną noc (nocleg). W razie nieuregulowania opłaty lub niepodania tego życzenia podczas rezerwacji, usługodawca nie może gwarantować świadczenia usługi w konkretnym pokoju. W takim przypadku klient lub uczestnik pobytu nie ma prawa do odszkodowania finansowego lub pozafinansowego lub rekompensaty ani prawa do zastosowania reklamacji z tego powodu.

- 2.4.10 Procedura lub działanie usługodawcy opiera się na zasadach etycznych i uwzględnia prywatność klienta. Systemy rezerwacji usługodawcy wykorzystują aktualnie najnowocześniejsze systemy szyfrowania wrażliwych danych i informacji, które gwarantują pełne bezpieczeństwo danych udzielonych przy dokonywaniu rezerwacji.

### **3. Warunki płatności – postanowienia ogólne**

- 3.1 **Cenę za rezerwowane usługi klient ma obowiązek uregulować w pełnej wysokości (100%) podczas dokonywania rezerwacji.**
- 3.2 Forma uregulowania zależy od wybranego sposobu rezerwacji usług przez klienta (rezerwacja *online* lub *offline*, rezerwacja za pośrednictwem programu GOPASS). Usługodawca zastrzega sobie prawo do poszerzenia lub ograniczenia poszczególnych metod płatności *online* podczas rezerwacji *online* w stosunku do poszczególnych terminów lub poszczególnych hoteli. Klient jest informowany o *możliwych formach płatności* bezpośrednio na stronie internetowej, za pośrednictwem której dokonuje rezerwacji *online* (strony internetowej usługodawcy, strona internetowa programu GOPASS), po wypełnieniu wszystkich wymaganych danych, przed dokonaniem płatności za zarezerwowane usługi oraz po potwierdzeniu zamówienia z obowiązkiem zapłaty, albo jest o tym informowany bezpośrednio przez pracownika usługodawcy e-mailem, albo telefonicznie podczas rezerwacji *offline*.
- 3.3 Opłaty bankowe związane z realizacją zapłaty za zarezerwowane przez klienta usługi ponosi w pełnym zakresie klient.
- 3.4 Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub wykluczenia tzw. płatności *offline* (płatności przelewem na rachunek bankowy usługodawcy) w określonych przez usługodawcę przypadkach, o których klient będzie informowany przed potwierdzeniem zamówienia (rezerwacji) z obowiązkiem zapłaty (np. w razie pobytów promocyjnych, podczas zastosowania zniżki za pośrednictwem programu GOPASS, w przypadku pobytów Last Minute, wykorzystania Kodu promocyjnego itp.).
- 3.5 Cena za usługi noclegowe i usługi z nimi związane obejmuje również podatek od wartości dodanej w myśl właściwych przepisów prawa. Cena nie obejmuje jednak podatku lokalnego, który klient ma obowiązek uregulować bezpośrednio w danym obiekcie noclegowym zgodnie ze stawkami lokalnymi obowiązującymi w myśl właściwych przepisów prawa w czasie pobytu klienta w danym obiekcie noclegowym.
- 3.6 Rozliczenie usług (dokument podatkowy) zostaje klientowi wydany w dniu odjazdu bezpośrednio na recepcji. Jeśli klient życzy sobie wystawienia dokumentu podatkowego w postaci faktury na rzecz osoby prawnej lub fizycznej – prowadzącej działalność gospodarczą, ma obowiązek o tym fakcie poinformować usługodawcę wyłącznie podczas dokonywania rezerwacji *online*, wpisując do pozycji „uwagi“ w systemie rezerwacyjnym *online* właściwe i prawidłowe dane do faktury osoby prawnej (nazwa, siedziba, REGON, NIP, NIP UE, organ rejestrowy, bank) lub osoby fizycznej – prowadzącej działalność gospodarczą (nazwa, miejsce działalności, REGON, NIP, NIP UE, wpis do ewidencji działalności lub innego rejestru, bank) i w razie rezerwacji *offline* podać ten wymóg oraz dokładne i poprawne dane do faktury bezpośrednio podczas dokonywania rezerwacji w e-mailu adresowanym do usługodawcy bądź telefonicznie. Zmiana po dokonaniu płatności za pobyt nie jest już możliwa!

### **4. Zmiana rezerwacji, nieprzybycie na miejsce pobytu, wcześniejszy wyjazd, anulowanie rezerwacji, warunki anulowania**

#### **4.1 Zmiany rezerwacji**

- 4.1.1 Wszelkie zmiany rezerwacji (zmiana terminu, zmiana liczby osób lub kategorii wiekowych osób, zmiana zakresu zarezerwowanych usług – ograniczenie lub rozszerzenie itp.) są możliwe po potwierdzeniu rezerwacji, wyłącznie jeśli pozwala na to obciążenie oraz możliwości organizacyjne spółki TMR. Klient nie jest prawnie upoważniony do dokonywania zmian w rezerwacji po potwierdzeniu rezerwacji.
- 4.1.2 Wszelkie zmiany dokonanej rezerwacji po potwierdzeniu rezerwacji mogą zostać dokonane dopiero po przesłaniu klientowi numeru rezerwacji z dokumentu „*potwierdzenie rezerwacji*“. Klient może życzyć sobie zmiany zarezerwowanego zakwaterowania i powiązanych usług telefonicznie lub e-mailem, za pośrednictwem działu rezerwacji usługodawcy, podając dane

kontaktowe podane w dokumencie „*potwierdzenie rezerwacji*“. Żądając zmiany potwierdzonej rezerwacji, klient jest zawsze zobowiązany do podania numeru rezerwacji.

4.1.3 **Jeśli klient zażąda takiej zmiany w potwierdzonej rezerwacji, której nie można uwzględnić z uwagi na dostępność miejsc lub z innych przyczyn organizacyjnych, usługodawca nie jest zobowiązany do zaakceptowania żądania klienta o przeprowadzenie zmiany potwierdzonej rezerwacji i usługodawca ma prawo do odrzucenia prośby klienta, przy czym klientowi nie przysługuje z tego tytułu żadne odszkodowanie lub inne należności finansowe lub pozafinansowe ze strony usługodawcy.**

4.1.4 Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia prośby klienta o zmianę terminu zarezerwowanych usług, wyłącznie na warunkach ustalonych przez usługodawcę, o których usługodawca informuje klienta po wystosowaniu przez klienta prośby o zmianę terminu zarezerwowanych usług i przed potwierdzeniem zmiany terminu zarezerwowanych usług na podstawie prośby klienta. W przypadku zmiany potwierdzonej rezerwacji (zarezerwowanych usług) przed postanowieniami niniejszych warunków handlowych mają pierwszeństwo warunki ustalone przez usługodawcę (szczególnie warunki anulowania), o których usługodawca informuje klienta przed potwierdzeniem zmiany terminu zarezerwowanych usług. Zmiana terminu potwierdzonej rezerwacji jest możliwa wyłącznie do dnia nabycia przez usługodawcę prawa do pobrania opłaty z tytułu anulowania, zgodnie z niniejszymi warunkami handlowymi, pod warunkiem że dostępność miejsc i możliwości organizacyjne usługodawcy i hotelu na to pozwalają. W takim przypadku wydane wcześniej „*potwierdzenie rezerwacji*“ zostaje anulowane, a zapłaconą przez klienta cenę za wcześniej zarezerwowane przez niego usługi traktuje się jako zapłatę (częściową zapłatę) zarezerwowanych po zmianie usług. Jeżeli w związku ze spełnieniem żądania klienta o zmianę terminu zarezerwowanych usług, powstanie dla klienta obowiązek dopłaty, klient jest zobowiązany zapłacić różnicę w cenie usług powstałą po zmianie w stosunku do pierwotnego zamówienia, za pośrednictwem przelewu bankowego na konto bankowe usługodawcy i w sposób określony w dokumencie przesłanym klientowi e-mailem na podany przez niego adres e-mail podczas przeprowadzania pierwotnej rezerwacji. Dopiero po zapłaceniu dopłaty przez klienta zostanie klientowi przesłane nowe „*potwierdzenie rezerwacji*“ i w tym momencie klient nabywa prawo do otrzymania zarezerwowanych usług w nowym terminie. Jeżeli w związku ze spełnieniem żądania klienta o zmianę terminu zarezerwowanych usług, nie dojdzie do podwyższenia pierwotnie zapłaconej ceny, zapłacona przez klienta wcześniej cena jest traktowana jako zapłata usług w zmienionym terminie. **Zmiana terminu zarezerwowanych usług nie jest możliwa po terminie wymienionym w drugim zdaniu niniejszego punktu warunków handlowych.**

4.1.5 Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia prośby klienta o zmianę ilości zarezerwowanych łóżek, pokoi lub ilości osób (uczestników pobytu), ewentualnie zmianę osób (zmiana uczestnika pobytu), wyłącznie na warunkach ustalonych przez usługodawcę, o których usługodawca informuje klienta po prośbie klienta o zmianę terminu zarezerwowanych usług i przed potwierdzeniem zmiany terminu zarezerwowanych usług na podstawie prośby klienta. W przypadku zmiany terminu potwierdzonej rezerwacji (zarezerwowanych usług) przed postanowieniami niniejszych warunków handlowych mają pierwszeństwo warunki ustalone przez usługodawcę, o których usługodawca informuje klienta przed potwierdzeniem zmiany terminu zarezerwowanych usług. **W celu przeprowadzenia niniejszych zmian klient ma obowiązek skontaktowania się bezpośrednio z recepcją hotelu, w którym ma zarezerwowany pobyt. Zmiana potwierdzonej rezerwacji jest możliwa jedynie do dnia poprzedzającego dzień przyjazdu, pod warunkiem że dostępność miejsc i możliwości organizacyjne usługodawcy i hotelu na to pozwolą. Klientowi nie przysługuje prawo do takiej zmiany, a spełnienie takiego żądania jest zależne od zgody ze strony hotelu.** Jeżeli w związku ze spełnieniem prośby klienta o zmianę zgodnie z niniejszym punktem OWH, powstanie obowiązek dopłaty, klient jest zobowiązany zapłacić usługodawcy różnicę w cenie usług w stosunku do pierwotnej ceny w sposób określony w dokumencie przesłanym do klienta e-mailem na podany przez niego adres e-mail podczas przeprowadzania pierwotnej rezerwacji. Dopiero po zapłaceniu dopłaty przez klienta, zostanie klientowi przesłane nowe „*potwierdzenie rezerwacji*“ uwzględniające zmiany i w tym momencie klient nabywa prawo do otrzymania zarezerwowanych usług w nowym zakresie. Jeżeli w związku ze spełnieniem prośby klienta o zmianę zakresu

zarezerwowanych usług, nie dojdzie do podwyższenia pierwotnie zapłaconej ceny, zapłacona przez klienta wcześniej cena jest traktowana jako zapłata za usługi w zmienionym zakresie.

4.1.6 Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia uprawnień klienta do żądania zmiany potwierdzonej rezerwacji z ważnych powodów zaistniałych po stronie klienta lub osoby, która ma być uczestnikiem pobytu (np. uraz, poważna choroba, śmierć itp.), przy czym w celu oceny takiego żądania klienta, klient ma obowiązek udowodnić usługodawcy zaistnienie i trwanie ważnych powodów (np. poprzez potwierdzenie hospitalizacji, zaświadczenie lekarskie, akt zgonu itp.). Klient nie ma w tych przypadkach prawa do żądania zmiany oraz rekompensaty finansowej lub pozafinansowej.

#### 4.2 Nieprzybycie na miejsce pobytu, niewykorzystanie zarezerwowanych usług w pełnym zakresie

4.2.1 W przypadku niewykorzystania zarezerwowanych usług z jakichkolwiek powodów zaistniałych po stronie klienta lub osoby, która ma być uczestnikiem pobytu, lub bez podania powodów (nieprzybycie na miejsce pobytu), klient **nie ma prawa** do żadnej rekompensaty finansowej lub pozafinansowej, zamiany usług lub odszkodowania.

4.2.2 W przypadku niewykorzystania zarezerwowanych usług w pełnym zakresie z jakichkolwiek powodów zaistniałych po stronie klienta lub osoby, która ma być uczestnikiem pobytu lub bez podania powodów (wcześniejszy wyjazd, późniejszy przyjazd), klient **nie ma prawa** do rekompensaty finansowej lub pozafinansowej, zamiany usług lub odszkodowania.

4.2.3 Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia i określenia uprawnień klienta do żądania ewentualnego odszkodowania za nieprzybycie lub niewykorzystanie zarezerwowanych usług w pełnym zakresie z ważnych powodów po stronie klienta lub osoby, która ma być uczestnikiem pobytu (np. uraz, poważna choroba, śmierć itp.), przy czym w celu rozpatrzenia takiej prośby klienta, klient ma obowiązek udowodnić usługodawcy zaistnienie i trwanie ważnych powodów (np. poprzez potwierdzenie hospitalizacji, zaświadczenie lekarskie, akt zgonu itp.). W tych przypadkach klient nie ma prawa do odszkodowania.

#### 4.3 Anulowanie rezerwacji, warunki anulowania

4.3.1 **W chwili zawarcia na odległość umowy o świadczenie usług, klient nie jest uprawniony do odstąpienia od umowy o świadczenie usług** na podstawie § 7 ust. 6 lit. k) ustawy Republiki Słowackiej nr 102/2014 o ochronie konsumenta przy sprzedaży lub świadczeniu usług na podstawie umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza punktem sprzedaży sprzedającego oraz o zmianie i uzupełnieniu niektórych ustaw w brzmieniu późniejszych przepisów.

4.3.2 Usługodawca umożliwi klientowi anulowanie potwierdzonej rezerwacji (od chwili powstania stosunku umownego, zgodnie z pkt 2.4.2 niniejszych OWH) z dowolnego powodu lub bez podania powodu, po przysłaniu na piśmie na adres usługodawcy podany w punkcie 1.1 niniejszych OWH, lub drogą elektroniczną zawiadomienia o rezygnacji z rezerwacji na adres e-mail podany w dokumencie „*potwierdzenie rezerwacji*” z podaniem numeru rezerwacji.

4.3.3 W przypadku odwołania rezerwacji, zgodnie z pkt 4.3.2 niniejszych OWH, z chwilą odwołania przez klienta rezerwacji, usługodawca ma prawo do opłaty storno następująco:

Opłaty storno ważne dla pobytów w Sezonie:

<b>Opłata storno</b>	
<b>bez opłaty storno</b>	<b>od dnia zatwierdzenia zamówienia do 29 dni przed dniem przybycia na pobyt</b>
<b>40%</b> ceny zamówionych i zatwierdzonych usług	<b>28 do 14 dni</b> przed dniem przybycia na pobyt
<b>80%</b> ceny zamówionych i zatwierdzonych usług	<b>13 do 8 dni</b> przed dniem przybycia na pobyt
<b>100%</b> ceny zamówionych i zatwierdzonych usług	<b>7 i mniej dni</b> przed dniem przybycia na pobyt



Oplaty storno ważne dla pobyków poza Sezonem:

<b>Oplata storno</b>	
<b>bez opłaty storno</b>	<b>od dnia zatwierdzenia zamówienia do 14 dni przed dniem przybycia na pobyt</b>
<b>50% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług</b>	<b>13 do 8 dni przed dniem przybycia na pobyt</b>
<b>100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług</b>	<b>7 i mniej dni przed dniem przybycia na pobyt</b>

Oplaty storno ważne dla tzw. Wczesnych rezerwacji oraz pobytu w terminach Specjalnych (pobyty rezerwowane w odrębnych terminach, określonych przez usługodawcę):

<b>Oplata storno</b>	
<b>wartość całej rezerwacji musi zostać uiszczona w pełnej wysokości (100% zaliczka); naliczana jest opłata storno w wysokości 100%</b>	<b>od dnia potwierdzenia zamówienia do dnia przybycia na pobyt</b>

Oplaty storno ważne dla rezerwacji z pobytami od dnia 1.11.2018 i rezerwacji dokonanych od 13.9., dotyczących opłat storno dla tzw. wczesnej rezerwacji w odniesieniu do członków klubu Gopass:

<b>Ważne dla pobyków w Sezonie</b>	
<b>50% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług</b>	<b>od dnia zatwierdzenia zamówienia do 29 dni przed dniem przybycia na pobyt</b>
<b>100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług</b>	<b>28 i mniej dni przed dniem przybycia na pobyt</b>

<b>Oplaty storno ważne dla pobyków poza Sezonem:</b>	
<b>50% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług</b>	<b>od dnia zatwierdzenia zamówienia do 14 dni przed dniem przybycia na pobyt</b>
<b>100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług</b>	<b>13 i mniej dni przed dniem przybycia na pobyt</b>

- 4.3.4 Usługodawca określa terminy tzw. *sezon*, tzw. *poza sezonem* oraz tzw. *terminy specjalne* dla celów opłat storno zgodnie z punktem 4.3.3 niniejszych OWH z góry tak, aby klient miał możliwość zapoznać się z warunkami w przypadku anulowania rezerwacji zgodnie z punktem 4.3.2 niniejszych OWH lub w przypadku częściowego anulowania rezerwacji lub braku przyjazdu klienta lub uczestników pobytu na rezerwowany pobyt. **Terminy dla tzw. Sezonu, tzw. poza Sezonem oraz tzw. terminy Specjalne podano na stronie internetowej usługodawcy, przy czym klient ma możliwość zapoznać się z nimi klikając [tutaj](#).**
- 4.3.5 Wczesna rezerwacja, to rezerwacja wykonana przez klienta przynajmniej 7 dni przed dniem wybranym przez klienta, jako dniem przyjazdu na warunkach określonych przez usługodawcę dla tzw. Wczesnej rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji, albo w przypadku częściowego anulowania rezerwacji, obowiązują warunki storno wymienione w punkcie 4.3.3.3 niniejszych OWH.
- 4.3.6 Postanowienia punktu 4.3.3 mają zastosowanie także w przypadku częściowego anulowania rezerwacji (skrócenia pobytu, zmniejszenia liczby osób itp.).
- 4.3.7 W przypadku anulowania rezerwacji lub częściowego anulowania rezerwacji lub niestawienia się klienta lub uczestników na pobyt zarezerwowany z wykorzystaniem punktów GOPASS,

punkty wykorzystane przez klienta nie podlegają zwrotowi a usługodawcy przysługuje prawo do opłaty za anulowanie w wysokości 100% zniżki zaoferowanej zgodnie z pkt 2.1.3 lub 2.2.2 niniejszych OWH.

- 4.3.8 W przypadku braku przyjazdu klienta lub uczestników pobytu, lub któregoś z nich na rezerwowany pobyt zgodnie z pkt. 4.2 niniejszych OWH, klient zobowiązany jest uiścić opłatę storno w wysokości 100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług.
- 4.3.9 W przypadku anulowania rezerwacji lub w przypadku częściowego anulowania rezerwacji lub nie stawienia się klienta lub uczestników pobytu na zarezerwowany pobyt w przypadku pobytów promocyjnych (punkt 6 niniejszych OWH) usługodawcy przysługuje opłata storno w wysokości 100% ceny zamówionych i potwierdzonych usług.
- 4.3.10 **W celu określenia opłaty za anulowanie i ustalenia jej wysokości decyduje dzień przyjazdu** (dzień rozpoczęcia pobytu) podany w dokumencie „*potwierdzenie rezerwacji*”:
- 4.3.11 W przypadku anulowania rezerwacji, jej częściowego anulowania lub nierozpoczęcia pobytu przez klienta, uczestników pobytu lub któregoś z nich, usługodawca prześle klientowi e-mailem zawiadomienie o dochodzeniu roszczeń usługodawcy w związku z opłatą za anulowanie pobytu i jej wysokości w myśl niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych w terminie 14 dni od dnia anulowania rezerwacji, częściowego anulowania rezerwacji lub nierozpoczęcia pobytu w dniu wyznaczonym jako dzień przyjazdu. Klient rezerwując usługi zakwaterowania i inne usługi z tym związane, akceptuje i przyjmuje do wiadomości według niniejszych OWH, że usługodawca w przypadku anulowania rezerwacji, częściowego anulowania rezerwacji lub nierozpoczęcia pobytu jest upoważniony do jednostronnego potrącenia wierzytelności klienta dotyczącej zwrotu zapłaconej ceny za zarezerwowane usługi zakwaterowania i z tym związanych innych usług przez klienta w stosunku do wierzytelności usługodawcy wynikających z uiszczenia opłaty za anulowanie w wysokości określonej w niniejszych OWH, w której roszczenia te pokrywają się, przy czym sumę przekraczającą wzajemne wierzytelności klienta i usługodawcy na rzecz klienta **pokryje klientowi usługodawca w taki sam sposób, w jaki została zrealizowana płatność za zarezerwowane usługi zakwaterowania i usługi z tym związane, w zależności od tego, jaką formę realizacji płatności wybrał klient podczas rezerwacji pobytu**, w terminie 14 dni od dnia następującego po dniu anulowania rezerwacji, częściowego anulowania rezerwacji lub nierozpoczęcia pobytu. Opłaty bankowe związane ze zwrotem ceny pokrywa w pełnym zakresie klient.
- 4.3.12 Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia anulowania rezerwacji lub częściowego anulowania rezerwacji przez klienta, w przypadku powstania poważnych przyczyn ze strony klienta lub któregoś z uczestników pobytu (np. uraz, poważna choroba, klęski żywiołowe itp.).

#### 4.4 Zmiana lub anulowanie rezerwacji przez usługodawcę, siła wyższa

- 4.4.1 Jeżeli z przyczyn leżących po stronie usługodawcy lub hotelu (ze względów operacyjnych lub ze względu na ograniczoną ilość pokoi itp.), klientowi lub uczestnikom pobytu po potwierdzeniu rezerwacji nie można w ogóle lub częściowo świadczyć zarezerwowanych usług, usługodawca natychmiast poinformuje o tym fakcie klienta e-mailem na adres podany podczas dokonania rezerwacji lub telefonicznie, gdzie jednocześnie, w zależności od możliwości usługodawcy i hoteli prowadzonych przez usługodawcę, przedstawi propozycję do wykorzystania usług w takim samym terminie, jak termin zarezerwowany przez klienta, ale w innym hotelu prowadzonym przez usługodawcę, o takim samym lub wyższym standardzie, lub w tym samym hotelu, ale w innym terminie, bez obowiązku uiszczenia przez klienta dopłaty za zaoferowane usługi.
- 4.4.2 W przypadku, gdy Klient zaakceptuje ofertę usługodawcy zgodnie z punktem 4.4.1 niniejszych OWH, nie jest uprawniony do żadnej dalszej rekompensaty finansowej lub niefinansowej lub odszkodowania.
- 4.4.3 W przypadku, gdy klient nie zaakceptuje oferty usługodawcy zgodnie z punktem 4.4.1 niniejszych OWH, rezerwacja klienta zostanie anulowana, a usługodawca zwróci klientowi zapłaconą cenę zarezerwowanych usług w taki sam sposób, w jaki płatność za zarezerwowane usługi została zrealizowana przez klienta, w zależności od tego, jaką formę realizacji płatności klient wybrał podczas dokonania rezerwacji, w ciągu 14 dni od dnia następującego po dniu anulowania rezerwacji.

- 4.4.4 Usługodawca nie ma w ogóle lub w uzgodnionym zakresie obowiązku zapewnienia klientowi lub klientom zarezerwowanych usług w przypadku powstania okoliczności wykluczających odpowiedzialność. Okolicznościami wykluczającymi odpowiedzialność są przeszkody powstałe niezależnie od woli usługodawcy, które uniemożliwiają spełnienie jego obowiązków i nie można rozsądnie oczekiwać, ażeby usługodawca tej przeszkodzie lub jej skutkom zapobiegł lub przeciwdziałał, ani żeby w czasie powstania stosunku umownego mógł przewidzieć taką przeszkodę, tj. przeszkodę tzw. siły wyższej (klęski żywiołowe, strajki, konflikty zbrojne, katastrofy, przerwy w dostawach medii itd.), które nie są objęte kontrolą usługodawcy i które uniemożliwiają lub kolidują w wykonywaniu obowiązków usługodawcy. W przypadku powstania okoliczności tzw. siły wyższej usługodawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym klienta, wraz z podaniem przewidywanego czasu jej trwania. W takim przypadku usługodawca uzgodni z klientem indywidualny sposób rozwiązania powstałej sytuacji. Klient nie jest uprawniony do odszkodowania za jakiegokolwiek szkody poniesione w wyniku okoliczności wykluczających odpowiedzialność.

## 5. Pobyty promocyjne

- 5.1 Usługodawca jest upoważniony do oferowania specjalnych pobytów promocyjnych (Last Minute, First Minute, itp.). Liczba pokoi przeznaczonych na pobyty promocyjne jest ograniczona.
- 5.2 Usługodawca jest uprawniony do zapewniania klientom adresowych lub nieadresowych tzw. *kodów promocyjnych*, uprawniających klientów do korzystania ze specjalnych promocji usługodawcy. Jeżeli klient będzie zainteresowany wykorzystaniem tzw. *kodu promocyjnego*, który upoważnia go do korzystania ze specjalnych promocji usługodawcy, w których klient zostanie także poinformowany o okresie ważności i warunkach korzystania z tzw. *kodu promocyjnego*. Jeżeli konkretne warunki tzw. *kodu promocyjnego* nie określają inaczej, można wykorzystać tzw. kod promocyjny wyłącznie w przypadku rezerwacji *online*, z realizacją płatności *online*. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany lub anulowania tzw. *kodu promocyjnego*, warunków jego wykorzystania lub okresu ważności także podczas okresu jego obowiązywania. W przypadku zmiany rezerwacji pobytu przy wykorzystaniu tzw. *kodu promocyjnego*, nie można go wykorzystać w przypadku, jeżeli zmiana rezerwacji dotyczy zmiany terminu pobytu poza okresem ważności tzw. *kodu promocyjnego*. W związku z udzieleniem lub wykorzystaniem tzw. *kodu promocyjnego* nie powstaje roszczenie prawne.
- 5.3 Łączenie lub kumulowanie rabatów czy jakichkolwiek ofert promocyjnych usługodawcy jest niemożliwe.

## 6. Reklamacje procesu rezerwacji

- 6.1 Regulamin reklamacji zawarty w artykule 6 niniejszych OWH dotyczy wad usług świadczonych przez usługodawcę **od momentu rozpoczęcia rezerwacji usług *online* lub *offline* przez klienta do momentu przybycia klienta do hotelu.**
- 6.2 Świadczenie usług przez TMR podlega odpowiednim postanowieniom ustawy nr 40/1964 Kodeksu Cywilnego z późniejszymi zmianami wraz z odpowiednimi postanowieniami ustawy nr 250/2007 Dz. U. o ochronie konsumenta oraz nowelizacji Ustawy Rady Narodowej Republiki Słowackiej nr 372/1990 o przestępstwach z późniejszymi zmianami oraz innymi ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.3 Klient ma prawo do otrzymania usługi w uzgodnionym lub zwyczajowym zakresie, jakości, ilości i czasie.
- 6.4 Klient ma obowiązek zgłosić reklamację (z tytułu wad) niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia powodów do zgłoszenia reklamacji, w następnym dniu kalendarzowym, w przeciwnym razie prawo do zgłaszania roszczeń zanika. Klient może domagać się swoich praw z tytułu wad usług (reklamacji) w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres [reklamacie.rezervacie@tmr.sk](mailto:reklamacie.rezervacie@tmr.sk) lub w formie pisemnej na adres TMR w terminie określonym w niniejszych OWH. W przypadku reklamacji w formie pisemnej, termin uznaje się za zachowany jeśli pisemna reklamacja zostanie doręczona do TMR w pierwszym dniu roboczym po powstaniu prawa do złożenia reklamacji. W przypadku powstania praw klienta lub uczestnika pobytu do wystosowania roszczeń z tytułu wad usług podczas pobytu w hotelu prowadzonym przez spółkę TMR, klient lub uczestnik pobytu jest zobowiązany do wykorzystania tego prawa nie później niż do końca pobytu (dzień wyjazdu) bezpośrednio w recepcji danego hotelu, w przeciwnym razie prawo do zgłaszania roszczeń wygasa.

- 6.5 Zgłaszając reklamację klient jest zobowiązany do podania numeru rezerwacji. Spółka TMR ma prawo zażądać od klienta także potwierdzenie rezerwacji. Po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji TMR podejmie decyzję o sposobie przeprowadzenia reklamacji: natychmiast, a w bardziej złożonych przypadkach w ciągu 3 dni roboczych. Termin przeprowadzenia reklamacji nie może przekroczyć 30 dni od daty złożenia reklamacji. W celu zrealizowania reklamacji klient jest zobowiązany do podania danych kontaktowych w celu powiadomienia go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w przypadku, gdy nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji natychmiast po jej zgłoszeniu. Klient jest zobowiązany do udzielenia spółce TMR wszelkich informacji w celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
- 6.6 Jeśli TMR potwierdzi zasadność roszczenia klienta, zaoferuje klientowi zamiennik (zakwaterowanie w innym pokoju o tym samym lub wyższym standardzie lub zakwaterowanie w innym hotelu obsługiwanym przez TMR w tym samym lub innym terminie). W przypadku, gdy klient nie wyrazi zgody na świadczenie zastępcze lub jeżeli obłożenie hoteli lub możliwości operacyjne TMR nie pozwolą na zrealizowanie uzasadnionej reklamacji zgodnie z poprzednim zdaniem, klient otrzyma zwrot kosztów za zamówione usługi, lub zostanie udzielona zniżka z zapłaconej przez klienta kwoty za zamówione usługi w wysokości wskazanej przez TMR.
- 6.7 TMR zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia każdego przypadku reklamowanych usług oraz do oceny kwalifikowalności roszczenia i wymagań klienta.
- 6.8 Spółka TMR nie odpowiada za nieudzielenie usług i/lub nieskorzystanie z usług przez klienta, lub brak możliwości skorzystania przez klienta z zarezerwowanych i opłaconych usług w pełnym zakresie z powodu siły wyższej. Za siłę wyższą uważa się sytuację, w wyniku której nie można spełnić obowiązków wynikających ze stosunku prawnego (np. klęski żywiołowe, brak dostawy energii, konflikty zbrojne, katastrofy, wojna lub stan wojenny).
- 6.9 Jeśli klient, osoba fizyczna, która podczas zawierania i realizacji umowy konsumenckiej nie działa w ramach przedmiotu swojej działalności gospodarczej, zatrudnienia lub zawodu, nie jest zadowolony ze sposobu, w którym TMR, a.s. jako sprzedawca rozpatrzył jego reklamację lub przypuszcza, że TMR, a.s. naruszył jego prawa, członek programu GOPASS ma prawo zwrócić się do TMR, a.s. jako sprzedawcy z wnioskiem o naprawę. Jeśli TMR, a.s. odrzuci wniosek klienta zgodnie z poprzednią decyzją lub na taki wniosek nie odpowie do 30 dni od dnia jego wysłania przez klienta, klient ma prawo złożyć podanie o wszczęcie alternatywnego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z par. 12 ustawy nr 391 Dz.U. z 2015 r. w sprawie alternatywnego rozstrzygnięcia sporów i o zmianie oraz uzupełnieniu niektórych ustaw. Podmiotem właściwym do alternatywnego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich z TMR, a.s. jako sprzedawcą jest a) Słowacka Inspekcja Handlowa (Slovenská obchodná inšpekcia), z którą można się w tym celu kontaktować pod adresem Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava lub elektronicznie na adres [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) bądź [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) lub b) inna właściwa uprawniona osoba prawna wpisana do spisu podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów prowadzonych przez Ministerstwo Gospodarki Republiki Słowackiej (spis uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>), klient może zastosować do złożenia wniosku o alternatywne rozstrzygnięcie swojego sporu konsumenckiego platformę alternatywnego rozstrzygnięcia sporów on-line, która jest dostępna pod adresem [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Więcej informacji o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich można znaleźć na stronie internetowej Słowackiej Inspekcji Handlowej: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

## 7. Ochrona danych osobowych, Polityka prywatności

- 7.1 Informacje na temat ochrony danych osobowych są zawarte w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i są opublikowane na stronie [www.tmr.sk/onas/gdpr/](http://www.tmr.sk/onas/gdpr/).

## 8. Informacje ogólne

- 8.1 Informacje przekazane klientowi w dokumencie „Potwierdzenie rezerwacji” są wiążące dla klienta i uczestników pobytu. Klient ma obowiązek po otrzymaniu dokumentu „potwierdzenie rezerwacji” skontrolować poprawność wszystkich danych, a w razie niejasności, pytań lub niezgodności, należy natychmiast skontaktować się z usługodawcą w celu wyjaśnienia zaistniałej

sytuacji. nutej situácie. W przypadku późniejszego stwierdzenia nieprawidłowości, które klient miał lub mógł stwierdzić natychmiast po otrzymaniu dokumentu „*potwierdzenie rezerwacji*“, nie będą one uwzględnione, ani nie są podstawą do zgłoszenia reklamacji przez klienta lub uczestników pobytu.

- 8.2 Działalność poszczególnych obiektów noclegowych zależy od decyzji usługodawcy, a informacje na temat aktualnej oferty produktów i usług, wszelkich ograniczeń dotyczących funkcjonowania poszczególnych obiektów, usług dodatkowych (wyżywienie, wellness), jak również innych usług świadczonych przez usługodawcę w poszczególnych obiektach noclegowych (godziny otwarcia kolejek linowych, stoków narciarskich, parków wodnych i atrakcji), jak również informacje o wszelkich ograniczeniach dotyczących korzystania z usług, dostępne są codziennie na stronach internetowych usługodawcy ([www.vt.sk](http://www.vt.sk) , [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk) ), stronach internetowych poszczególnych obiektów noclegowych prowadzonych przez usługodawcę, stronie internetowej Aquaparku Tatralandia ([www.tatralandia.sk](http://www.tatralandia.sk)) oraz stronie internetowej parku wodnego Bešeňová ([www.besenova.com](http://www.besenova.com)), którym zarządza spółka EUROCOM Investment, s.r.o., z siedzibą Bešeňová 136, 034 83 Bešeňová, REGON: 35 756 985.
- 8.3 Klient oraz uczestnicy pobytu przyjmują do wiadomości, że czas check-in i czas check-out określany jest indywidualnie przez każdy obiekt noclegowy w zależności od jego pojemności i zdolności operacyjnych. Jeśli w dokumencie "*Potwierdzenie rezerwacji*" nie określono inaczej, ewentualnie usługodawca lub hotel nie oznajmi klientowi inaczej, check-in możliwy jest w dzień rozpoczęcia pobytu w sensie rezerwacji od godz. 14.00. Check-out jest w ostatni dzień pobytu w sensie rezerwacji do godz. 10.00.
- 8.4 W przypadku wymogów szczególnych (łóżeczko dziecięce, opóźniony przyjazd lub odjazd z pobytu (late check-in albo late check-out), albo zainteresowania o rezerwację usług dodatkowych (masaże, zabiegi wellness itp.), możliwość zakwaterowania ze zwierzakiem i warunki zakwaterowania ze zwierzakiem, parking itd.) klient powinien zwrócić się do działu recepcji obiektu noclegowego, w którym zarezerwował usługi noclegowe i usługi z tym związane. Informacje na temat dodatkowych usług i możliwości w poszczególnych obiektach noclegowych są dostępne na stronach internetowych poszczególnych obiektów noclegowych obsługiwanych przez usługodawcę, lub są przekazywane klientowi lub uczestnikom pobytu bezpośrednio w recepcji obiektu noclegowego, w którym klient zarezerwował zakwaterowanie i usługi z nim związane, lub są podane w dokumentach przysyłanych wraz z dokumentem „*potwierdzenie rezerwacji*“ bezpośrednio klientowi. W celu usatysfakcjonowania klienta lub uczestników pobytu, zalecamy aby klient uzyskał wszelkie informacje jeszcze przed przyjazdem do obiektu noclegowego.
- 8.5 Usługodawca zastrzega sobie prawo do udzielenia rabatu dla dzieci poniżej 6 roku życia z ceny zakwaterowania, tzn. dla dzieci od 0 do dnia poprzedzającego dzień ukończenia 6 roku życia w wysokości 100% z ceny usług zakwaterowania bez prawa do łóżka lub dostawki. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany kategorii wiekowej oraz wysokości udzielonego przez niego rabatu ze względu na wiek.
- 8.6 Klient, ani uczestnicy pobytu nie mają prawa do odszkodowania ani do żadnej innej rekompensaty finansowej lub niefinansowej, w przypadku gdy ze względów operacyjnych po stronie usługodawcy lub obiektu noclegowego nie było możliwe udzielenie klientowi lub uczestnikowi pobytu pełnych usług dodatkowych (np. ograniczenie funkcjonowania centrum wellness, zwiększony hałas z powodu organizacji wesela lub uroczystości organizowanych w pomieszczeniach obiektu noclegowego, przerwa w funkcjonowaniu basenów lub saun w przypadku hoteli położonych w parkach wodnych lub w ich pobliżu itp.).
- 8.7 Usługodawca zastrzega sobie prawo zażądać od klienta lub uczestnika pobytu, aby przedstawił zabezpieczenia w formie wstępnej autoryzacji na karcie płatniczej lub kredytowej klienta lub uczestnika pobytu lub inną formę zabezpieczenia finansowego, gdzie poprzez oznaczenie zabezpieczenia na formularzu rejestracyjnym lub osobnym formularzu klient lub uczestnik pobytu udziela zgody na zabezpieczenie i jego wykorzystanie w celu uiszczenia przez klienta lub uczestnika pobytu wykorzystanych i niezapłaconych usług, (np. konsumpcja w minibarze, niezapłacone usługi itp.) lub odszkodowanie za szkodę na majątku wyrządzoną podczas pobytu przez klienta lub uczestnika pobytu w obiekcie noclegowym należącym do usługodawcy lub hotelu.

## 9. Postanowienia końcowe

- 9.1 Niniejsze OWH i stosunki prawne, które powstały na ich podstawie oraz podczas dokonywania rezerwacji zgodnie z OWH, podporządkowane są przepisom prawnym Republiki Słowackiej. Wobec wszelkich kwestii nieuregulowanych zapisami niniejszych OWH stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa Republiki Słowackiej.
- 9.2 Wszelkie spory wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych lub stosunków prawnych powstałych na ich podstawie, w tym spór o interpretację niniejszych OWH, w przypadku, gdy nie dojdzie do ugodowego rozstrzygnięcia sporu między stronami, spór będzie podlegać jurysdykcji sądów słowackich.
- 9.3 Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszych OWH było lub zostało nieważne, nieskuteczne lub niewykonalne, nie dotyczy taka nieważność, nieskuteczność lub niewykonalność, ważności i skuteczności pozostałych postanowień niniejszych OWH.
- 9.4 Niniejsze warunki handlowe wchodzi w życie z dniem 1.11. 2018.
- 9.5 Niniejsze OWH dotyczą zmiany praw i obowiązków w zakresie rezerwacji zakwaterowania i powiązanych usług w obiektach noclegowych obsługiwanych przez TMR. Jeżeli postanowienia warunków handlowych dotyczące poszczególnych usług świadczonych przez spółkę TMR (dalej „**odrębne warunki handlowe**“) zawierają różne przepisy od niniejszych OWH, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych, i te mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszych OWH. W sprawach nieobjętych odrębnymi warunkami handlowymi obowiązują postanowienia niniejszych OWH.
- 9.6 W przypadku dokonywania rezerwacji zakwaterowania i usług z nim związanych obowiązują oprócz niniejszych OWH także Ogólne Warunki Handlowe programu lojalnościowego GOPASS. W przypadku, gdy niniejsze OWH zawierają odmienne uregulowania niż Ogólne Warunki Handlowe programu GOPASS, decydująca jest treść niniejszych OWH. W zakresie, w jakim postanowienia niniejszych OWH różnią się od Ogólnych Warunków Handlowych programu GOPASS, decydujące znaczenie ma treść niniejszych OWH.

**W Liptowskim Mikulaszu, 25.10.2018**

**Organ nadzorczy**

Główny Inspektorat Słowackiej Inspekcji Handlowej, Prievozská 32, Bratislava  
Inspektorat SOI w Żylinie dla Kraju Żylińskiego, Predmestská 71, 011 79 Żylinna

*Prośba o przydzielenie konkretnego pokoju w hotelu (w ramach tego samego typu pokoju - np. konkretnego numeru pokoju, widoku, piętra, orientacji na określoną stronę świata itp.) może zostać spełniona tylko jeśli umożliwi to obłożenie oraz możliwości operacyjne hotelu. Przydzielenie konkretnego pokoju, ewent. spełnienie specjalnego życzenia w stosunku do pokoju nie jest usługą gwarantowaną.*