Všeobecné obchodné podmienky
online rezervácia ubytovacích a súvisiacich služieb

1
Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú **na online rezervácie ubytovacích služieb** poskytovaných spoločnosťou Tatry mountain resorts, a.s. (ďalej len „**prevádzkovateľ**“), využívanie online rezervačného systému, platobné a storno podmienky online rezervácií uskutočnených klientom/klientmi prostredníctvom internetovej stránky www.hotelsrdiecko.sk ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii.

1.2 Klient je oprávnený využívať online rezervácie len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní online rezervácie je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke www.hotelsrdiecko.sk. Pokiaľ klient nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ ho žiada, aby uvedený online rezervačný systém nevyužíval. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.

1.3 Každý klient berie na vedomie, že všetky ceny a podmienky rezervácie a poskytovania služieb platia výlučne pre online rezervácie uskutočnené prostredníctvom tejto internetovej stránky.

1.4 Používaním online rezervačného systému klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

2
Rezervácia

2.1 Pri online rezervácií má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteloch Tatry mountain resorts, a.s. podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.) za ceny uvedené v cenníku prevádzkovateľa alebo priamo pri online rezervácii.

2.2 Pri online rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a podobne klient vyplní všetky požadované údaje.

2.3 V prípade, že je klient členom programu GOPASS, je oprávnený pri online rezervácii identifikovať sa číslom GOPASS karty. V takomto prípade bude zistený bodový stav GOPASS klienta a v prípade, že bodový stav GOPASS klienta dosahuje úroveň stanovenú prevádzkovateľom, o ktorej bude klient pri online rezervácii informovaný, je klient oprávnený zvoliť si možnosť využitia zľavy z celkovej ceny rezervovaného pobytu pri odpočítaní zodpovedajúceho počtu bodov GOPASS. Využitie GOPASS bodov na získanie zľavy je možné len v prípade online rezervácie pri realizácii úhrady online platbou. Pre používanie programu GOPASS a nákup (online rezervácie) prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS platia obchodné podmienky programu GOPASS zverejnené na internetovej stránke www.gopass.sk .

2.4 Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi bezodkladne zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Pridelené rezervačné číslo slúži na potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek zmien alebo stornovania rezervácie

a potvrdenie pri nástupe na pobyt. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

3
Platobné podmienky

3.1 Úhradu za pobyt rezervovaný klientom pri online rezervácií je klient povinný úhradiť v plnej výške pri online rezervácií prostredníctvom služby platby platobnou kartou (Cardpay), prostredníctvom služby Tatrapay, prostredníctvom služby Trustpay, alebo prevodom na účet na základe vystavenej faktúry.

3.2 Od klienta je požadované číslo kreditnej/debetnej karty. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech prevádzkovateľa (stiahnutím ceny pobytu) a oprávňuje prevádzkovateľa na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná na spracovanie v prospech bankového účtu prevádzkovateľa.

3.3 Postup a činnosť prevádzkovateľa vychádza z etických princípov a rešpektuje súkromie klienta. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát a údajov, ktoré garantuje plnú bezpečnosť údajov poskytnutých pri realizácii úhrady klientom.

3.4 Klient splnomocňuje prevádzkovateľa na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte/debetnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu/debetnú kartu vydala.

3.5 V prípade, že klient nemá záujem pri online rezervácii realizovať úhradu tzv. online platbou podľa bodu 3.1, je klient oprávnený zvoliť si formu realizácie úhrady za pobyt formou tzv. offline platby, t.j. bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet prevádzkovateľa. V takomto prípade, t.j. v prípade, že pri online rezervácii zadá klient požiadavku na realizáciu tzv. offline platby, bude mu prevádzkovateľom na klientom vybraný pobyt vystavená v rezervačnom systéme nezáväzná rezervácia, pri ktorej sa klientovi po potvrdení objednávky s tzv. offline platbou zobrazia informácie o (i) čísle rezervácie a informáciách o rezervácii, (ii) tom, že pobyt (kapacita) a výška ceny za pobyt bude klientovi garantovaná až po pripísaní peňažných prostriedkov na bankový účet prevádzkovateľa, (iii) platobných údajoch a platobných podmienkach (bankové spojenie, číslo účtu, variabilný symbol, lehota splatnosti). Klientom rezervovaný pobyt s využitím tzv. offline platby nie je pre prevádzkovateľa ani klienta záväzný (ide o nezáväznú rezerváciu) a neznamená nárok klienta na vyhradenie pobytu (kapacity) pre klienta. Rezervácia sa stáva záväznou v okamihu pripísania peňažných prostriedkov v sume úhrady za pobyt na bankový účet prevádzkovateľa. V prípade, že v čase od potvrdenia nezáväznej rezervácie pobytu do času pripísania peňažných prostriedkov v sume úhrady za pobyt na bankový účet prevádzkovateľa (t.j. do času, kým sa rezervácia stane záväznou) dôjde k vypredaniu klientom nezáväzne rezervovaného pobytu (kapacity), ponúkne prevádzkovateľ klientovi alternatívu využitia služieb (pobytu) napríklad formou ponuky izby vyššej kategórie (s doplatením rozdielu v cene) alebo nižšej kategórie alebo ponuky iného ubytovacieho zariadenia prevádzkovateľa v lokalite. V prípade, že klient nebude s ponúknutou alternatívou súhlasiť, je oprávnený od rezervácie pobytu odstúpiť a prevádzkovateľ vráti klientovi klientom uhradenú platbu v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od rezervácie, a to bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého klient realizoval platbu. V prípade neuhradenia ceny pobytu do dňa splatnosti, je prevádzkovateľ oprávnený rezerváciu zrušiť bez nároku klienta na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.

3.6 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo možnosti obmedzenia alebo vylúčenia tzv. offline platby (podľa bodu 3.5) v prevádzkovateľom stanovených prípadoch, na ktoré bude klient pri realizácii online rezervácie upozornený pred potvrdením rezervácie (napr. v prípade špeciálnych akciových

pobytov, pri uplatnení zľavy programu GOPASS, v prípade Last Minute pobytov, promo kódu a podobne).

4
Zmena alebo zrušenie rezervácie
Nenastúpenie na pobyt
Storno poplatky

4.1 V prípade online rezervácie ubytovania (zakúpenia ubytovacích služieb) nie je klient okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V prípade nevyužitia z dôvodov na strane klienta ním zakúpených ubytovacích služieb, nevzniká klientov právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu ani náhradné plnenie.
Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť elektronicky po zadaní e-mailovej adresy klienta zadanej pri online rezervácii a čísla rezervácie prideleného klientovi a zaslaného pri realizácii online rezervácie alebo písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa na telefónnom čísle: +421 44 290 13 48 e-mailová adresa: reservation@hotelsrdiecko.sk , poštová adresa: Chopok – Juh Horná Lehota 112 Trangoška 977 01 Brezno. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané klientovi na e-mail ním zadaný pri uskutočňovaní online rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných dôvodov alebo iných prevádzkových vyhovieť, prevádzkovateľ uskutoční všetky kroky za účelom vyhovenia požiadavkám klienta, avšak prevádzkovateľ nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

4.2 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok nasledovne:Stornopoplatky platné pre pobyty v Sezóne:

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	**odo dňa potvrdenia objednávky do 29 dní** pred dňom nástupu na pobyt
40% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**28 až 14 dní** pred dňom nástupu na pobyt
80% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**13 až 8 dní** pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**7 a menej dní** pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre pobyty v Mimosezóne:

Stornovací poplatok

bez storno poplatku	**odo dňa potvrdenia objednávky do 14 dní** pred dňom nástupu na pobyt
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**13 až 8 dní** pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**7 a menej dní** pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre tzv. Skoré rezervácie a pobyty v Špeciálnych termínoch (pobyty rezervované na využitie v osobitných termínoch určených prevádzkovateľom):

Stornovací poplatok	
hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha); účtovaný je 100% storno poplatok	**odo dňa potvrdenia objednávky do** dňa nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre pobyty s nástupom od 1.11.2018 a rezervácie vytvorené od 13.9., vzťahujúce sa na tzv. Stornopoplatky platné pre tzv. skoré rezervácie vzťahujúce sa na členov Gopass klubu:

Platné pre pobyty v Sezóne	
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**odo dňa potvrdenia objednávky do 29 dní** pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**28 a menej dní** pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre pobyty v Mimosezóne:	
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**odo dňa potvrdenia objednávky do 14 dní** pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	**13 a menej dní** pred dňom nástupu na pobyt

Prevádzkovateľ určuje termíny tzv. Sezóny, tzv. Mimosezóny a tzv. Špeciálne termíny vopred tak, aby sa klient mal možnosť oboznámiť s podmienkami v prípade odstúpenia od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt. Termíny pre tzv. Sezónu, tzv. Mimosezónu a tzv. Špeciálne termíny sú uvedené na internetovej stránke prevádzkovateľa, pričom klient má možnosť sa s nimi oboznámiť v prílohe týchto VOP, a to kliknutím tu. V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt je klient povinný uhradiť stornopoplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

Skorá rezervácia je rezervácia uskutočnená klientom minimálne 7 dní pred dňom zvoleným klientom ako deň príchodu pri súčasnom uhradení celkovej ceny pobytu podľa ponuky prevádzkovateľa. V prípade odstúpenia od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade

čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie platia stornopodmienky uvedené v bode 4.3 týchto VOP v tabuľke č. 3 pre tzv. Skoré rezervácie. V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v rámci tzv. Skorej rezervácie je klient povinný uhradiť stornopoplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.3 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt pri využití GOPASS bodov (bod 2.3 týchto VOP), sa klientovi využité GOPASS body nevracajú a prevádzkovateľovi vzniká nárok na storno poplatok vo výške 100% zo zľavy poskytnutej podľa bodu 2.3 týchto VOP.

4.4 V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.5 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt pri akciových pobytoch (čl. 6 VOP) vzniká prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.6 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je prevádzkovateľ oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

4.7 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia klienta na pobyt. Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený v prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a prevádzkovateľa v prospech klienta **uhradí prevádzkovateľ hotela klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu alebo vrátením v prospech kreditnej/debetnej karty klienta, z ktorej bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si klient pri rezervácii pobytu zvolil**, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientov znáša klient.

5
Osobitné ustanovenia

5.1 V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri online rezervácií, je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa telefonicky na telefónnom čísle: +421 44 290 13 47, alebo emailom: reservation@hotelsrdiecko.sk

5.2 Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 14.00 hod. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 hod.

5.3 V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (late check-in alebo late check-out) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa telefonicky na telefónnom čísle: +421 44 290 13 47, alebo emailom: reservation@hotelsrdiecko.sk

5.4 Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 12 rokov, a to nasledovne:

5.4.1 pre deti mladšie ako 6 rokov (od 0 do 5 rokov vrátane) 100% zľava bez nároku na lôžko alebo prístelku,

5.4.2 pre deti mladšie ako 12 rokov (od 6 do 11 rokov vrátane) 50% zľava.

5.5 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie ako aj výšky ním poskytovanej zľavy.

6
Akciové pobyty

6.1 Prevádzkovateľ hotela je oprávnený ponúkať akciové pobyty (last minute, first minute a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.

6.2 Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť klientom adresne alebo neadresne tzv. promo kódy oprávňujúce klientov na využívanie špeciálnych akcií prevádzkovateľa. V prípade, že klient bude mať záujem využiť tzv. promo kód, pri online rezervácii zadá na určené miesto tzv. promo kód, ktorý oprávňuje klienta využiť špeciálnu akciu prevádzkovateľa, kde bude zároveň klient 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.

6.3 Poskytnuté zľavy nie je možné kumulovať, kombinovať a spájať navzájom, ako ani s inými zľavami.

7
Zásady spracúvania osobných údajov

7.1 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/.

8
Záverečné ustanovenia

8.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť nedotýka platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

8.2 Klient pri potvrdení online rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje a ich dodržiavať. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa www.hotelsrdiecko.sk

8.3 Všetky vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

8.4 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia a účinnosť dňa 13.09.2018 a sú platné a účinné do odvolania. Tieto obchodné podmienky odo dňa nadobudnutia účinnosti nahrádzajú obchodné podmienky platné do 12.09.2018. Tieto VOP sa vzťahujú sa na online rezervácie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb obsahuj odlišnú úpravu ako tieto VOP, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. V rozsahu, v akom sa ustanovenia osobitných obchodných podmienok líšia od ustanovení týchto VOP, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok.

Horský Hotel Srdiečko ***
Chopok – Juh
Horná Lehota 112 Trangoška
977 01 Brezno

PREVÁDZKOVATEĽ HOTELA:

Tatry mountain resorts, a.s.

Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš

IČO: 31 560 636, IČ DPH: SK2020428036

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina

oddiel: Sa, vložka č.: 62/L

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK 13 1100 0000 0026 2812 8455
SWIFT: TATRSKBX