

Ogólne warunki handlowe

online rezerwacja usług kwaterunkowych oraz usług związanych

1

Postanowienia wstępne

- 1.1 Niniejsze ogólne warunki handlowe (dalej jako „OWH”) odnoszą się do online rezerwacji usług kwaterunkowych, które świadczy spółka Tatry mountain resorts, a.s (dalej jako „operator”), wykorzystywania systemu rezerwacyjnego online, warunków płatniczych i storno rezerwacji online zrealizowanych przez klienta/klientów za pośrednictwem strony internetowej www.hotelfis.sk, jak również wszelkich innych praw oraz obowiązków wynikających ze stosunku prawnego, powstałego podczas rezerwacji online.
- 1.2 Klient ma prawo wykorzystywać rezerwację online tylko w przypadku, jeżeli zgadza się z OWH. Klientowi zalecane jest w interesie własnym zapoznanie się z niniejszymi OWH przed wykonaniem rezerwacji. W przypadku ponownego korzystania z rezerwacji online, klient zobowiązany jest zapoznać się z brzmieniem OWH. Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany niniejszych OWH, przy czym zmiana skutkuje od dnia ich opublikowania na stronie internetowej www.hotelfis.sk. Jeżeli klient nie zgadza się z niektórym postanowieniem niniejszych OWH, operator prosi, aby wymieniony system rezerwacji online nie wykorzystywał. Potwierdzenie rezerwacji klientem oznacza zgodę z niniejszymi OWH bez zastrzeżeń.
- 1.3 Każdy klient bierze pod uwagę, że wszelkie ceny oraz warunki rezerwacji i świadczenia usług, obowiązują wyłącznie dla rezerwacji online zrealizowanych za pośrednictwem niniejszej strony internetowej.
- 1.4 Korzystaniem systemu rezerwacji online klient oświadcza, że osiągnął wiek przynajmniej 18 lat i zdolny jest we własnym imieniu nabywać prawa i przejmować na siebie obowiązki.

2

Rezerwacja

- 2.1 W przypadku rezerwacji online, klient ma możliwość wyszukania aktualnych możliwości kwaterunkowych w hotelach Tatry mountains resorts, a.s. według wprowadzonych warunków w formularzu rezerwacyjnym (Data przyjazdu, data wyjazdu, rodzaj pokoju itp.) w cenach podanych w cenniku operatora, albo bezpośrednio podczas rezerwacji online.
- 2.2 W przypadku rezerwacji online, podczas wyboru wszystkich danych względem początku i końca pobytu, rodzaj pokoju, usług dodatkowych itp., klient wypełni wszelkie wymagane dane.
- 2.3 W przypadku, jeżeli klient jest członkiem programu GOPASS, posiada prawo do identyfikacji podczas rezerwacji online za pośrednictwem karty GOPASS. W takim przypadku sprawdzony zostanie stan punktów GOPASS klienta i w przypadku, kiedy stan punktów GOPASS klienta osiągnie poziom określony przez operatora, o którym klient podczas rezerwacji online zostanie poinformowany, klient posiada prawo doboru możliwości wykorzystania zniżki z ceny ogólnej pobytu rezerwowanego 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. Do korzystania z programu GOPASS i zakupu (rezerwacji online) za pośrednictwem transakcji internetowych programu

GOPASS, obowiązują warunki handlowe programu GOPASS opublikowane na stronie internetowej www.gopass.sk.

- 2.4 Po wypełnieniu wszelkich wymaganych danych, po wykonaniu zapłaty w sensie niniejszych OWH oraz po sprawdzeniu danych, klientowi zostanie przesłane na adres e-mailowy przez niego podany, potwierdzenie rezerwacji wraz z podaniem numeru rezerwacji. 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.

3

Warunki płatnicze

- 3.1 Zapłatę za pobyt zarezerwowany przez klienta podczas rezerwacji online, klient zobowiązany jest uiścić w pełnym zakresie podczas rezerwacji online za pośrednictwem usługi zapłaty za pośrednictwem karty płatniczej (Cardpay), za pośrednictwem usługi Tatrapay, za pośrednictwem usługi Trustpay, albo przelewem na rachunek na podstawie wystawionej faktury.
- 3.2 Od klienta wymagany jest numer karty kredytowej/debetowej. Klient zaświadczeniem rezerwacji wyraża zgodę na realizację zapłaty za zarezerwowany pobyt w pełnym zakresie na korzyść operatora (potrąceniem ceny pobytu) i uprawnia operatora do realizacji tej zapłaty. Cena ogólna pobytu jest natychmiast zaksięgowana do rozliczenia na korzyść rachunku operatora.
- 3.3 Postępowanie i czynność operatora pochodzi z regulaminu etycznego i respektuje prywatność klienta. System rezerwacji wykorzystuje obecnie system szyfrowania poufnych danych, który gwarantuje całkowite bezpieczeństwo danych udzielonych podczas realizacji zapłaty przez klienta.
- 3.4 Klient umocowuje operatora do sprawdzenia udzielonych informacji o karcie kredytowej/debetowej we właściwym call-centrum banku lub spółki, która wystawiła kartę kredytową/debetową.
- 3.5 W przypadku, kiedy klient nie jest zainteresowany podczas rezerwacji online zrealizować zapłatę tzw. zapłatą online według punktu 3.1., klient ma prawo wybrać formę realizacji zapłaty za pobyt w formie tzw. zapłaty offline, tzn. bezgotówkowym przelewem bankowym na rachunek bankowy operatora. W takim przypadku, tzn. w przypadku, kiedy podczas rezerwacji online klient wprowadzi wymóg odnośnie realizacji tzw. zapłaty offline, operator względem wybranego pobytu klienta, wystawi w systemie rezerwacji rezerwację nieobowiązkową, przy której klientowi po potwierdzeniu zamówienia z tzw. zapłaty offline, pokażą się informacje o (i) numerze rezerwacji oraz informacjach o rezerwacji, (ii) o tym, że pobyt (pojemność) i wysokość ceny za pobyt będzie klientowi gwarantowana dopiero po zaksięgowaniu środków pieniężnych na rachunku bankowym operatora, (iii) danych płatniczych oraz warunkach płatniczych (bank, numer rachunku, symbol zmienny, termin płatności). Pobyt zarezerwowany przez klienta przy wykorzystaniu tzw. zapłaty offline nie jest dla operatora ani klienta obowiązkowy (chodzi o rezerwację nieobowiązkową) i nie znaczy prawo klienta do zastrzeżenia pobytu (pojemności) dla klienta. Rezerwacja staje się obowiązkowa w chwili zaksięgowania środków pieniężnych w kwocie zapłaty za pobyt na rachunek bankowy operatora. W przypadku, kiedy w czasie od potwierdzenia rezerwacji nieobowiązkowej pobytu do czasu zaksięgowania środków pieniężnych w kwocie zapłaty za pobyt na rachunek bankowy operatora (tzn. do czasu, dopóki rezerwacja stanie się obowiązkowa), nastąpi odsprzedaż rezerwowanego nieobowiązkowo przez klienta pobytu (pojemności), operator zaoferuje klientowi alternatywę wykorzystania usług (pobytu) na przykład w formie oferty pokoju wyższej kategorii albo oferty innego urządzenia kwaterunkowego operatora w regionie. W przypadku, jeżeli klient nie będzie zgadzał się z oferowaną alternatywą, ma prawo do odstąpienia od rezerwacji pobytu i operator odda klientowi uiszczoną przez klienta zapłatę w terminie 14 dni

od dnia rezerwacji, i to bezgotówkowym przelewem na rachunek bankowy klienta, z którego klient zrealizował zapłatę. W przypadku nie uiszczenia ceny pobytu na dzień płatności, operator ma prawo do anulowania rezerwacji bez prawa klienta do jakiegokolwiek rekompensaty finansowej lub niefinansowej.

- 3.6 Operator zastrzega sobie prawo możliwości ograniczenia lub wykluczenia tzw. zapłaty offline (zgodnie z punktem 3.5) w przypadkach, które postanawia operator, względem których klient zostanie ostrzeżony w przypadku realizacji rezerwacji online przed potwierdzeniem rezerwacji) na przykład w przypadku specjalnych pobytów promocyjnych, podczas wykorzystania zniżki programu GOPASS, w przypadku pobytów Last Minute, kodu promo itp.).

4

Zmiana lub anulowanie rezerwacji

Brak przyjazdu na pobyt

Oplaty storno

- 4.1 W przypadku rezerwacji online zakwaterowania (zakupu usług kwaterunkowych), w chwili zawarcia umowy zdalnej świadczenia usług, klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy świadczenia usług w sensie § 7 ust. 6 lit. k) ustawy nr 102/2014 Dz.U. o ochronie konsumenta podczas sprzedaży lub świadczenia usług na podstawie umowy zawartej zdalnie albo umowy poza lokalami handlowymi sprzedającego i o zmianie oraz uzupełnieniu niektórych ustaw z późniejszymi zmianami. W przypadku niewykorzystania z powodów ze strony klienta zakupionych przez niego usług kwaterunkowych, klientowi nie powstaje prawo do jakiegokolwiek finansowej lub niefinansowej rekompensaty, ani do pełnienia zastępczego.
- 4.2 Jakiegokolwiek zmiany przeprowadzonej rezerwacji online ze strony klienta można wykonać elektronicznie po wprowadzeniu adresu e-mailowego, który wskazany został podczas rezerwacji online oraz numeru rezerwacji nadanego klientowi i przesłanego podczas realizacji rezerwacji online lub pisemnie, telefonicznie albo e-mailem za pośrednictwem wydziału rezerwacji operatora na numerze telefonicznym: +421 44 290 13 41, adres e-mailowy: reservation@hotelfis.sk, adres pocztowy: K vodopádom 4028/26 059 85 Štrbské Pleso. W przypadku wniosku o zmianę zrealizowanej rezerwacji online, klient zobowiązany jest zawsze wskazać numer rezerwacji nadany podczas wykonania rezerwacji online i przesłany klientowi na e-mail przez niego wprowadzony podczas realizacji rezerwacji online. Jeżeli klient wymaga zmianę wykonanej rezerwacji online, której nie można z powodów pojemnościowych lub innych eksploatacyjnych sprostać, operator wykona wszelkie kroki w celach sprostania wymogom klienta, operator natomiast nie jest zobowiązany sprostać wymogom klienta o zmianę wykonanej rezerwacji online, i klientowi nie powstaje prawo do odszkodowania lub jakiegokolwiek innego pełnienia ze strony operatora z powodu braku możliwości zmiany przeprowadzonej rezerwacji online.
- 4.3 W przypadku odstąpienia klienta od umowy oraz anulowania rezerwacji, operator ma prawo do opłaty storno jak następuje:

Oplaty storno ważne dla pobytów w Sezonie:

Oplata storno	
bez opłaty storno	od dnia zatwierdzenia zamówienia do 29 dni przed dniem przybycia na pobyt
40% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług	28 do 14 dni przed dniem przybycia na pobyt
80% ceny zamówionych i zatwierdzonych	13 do 8 dni przed dniem przybycia na pobyt

usług	
100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług	7 i mniej dni przed dniem przybycia na pobyt

Oplaty storno ważne dla pobytów poza Sezonem:

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

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

Oplata storno	
wartość całej rezerwacji musi zostać uiszczona w wysokości całkowitej (100% zaliczka); rozliczana jest opłata storno 100%	od dnia zatwierdzenia zamówienia do dnia przybycia na pobyt

Operator określa terminy tzw. Sezon, tzw. poza Sezonem oraz tzw. terminy Specjalne z góry tak, aby klient miał możliwość zapoznać się z warunkami w przypadku odstąpienia od umowy i anulowania rezerwacji, albo w przypadku częściowego odstąpienia klienta od umowy oraz anulowania rezerwacji lub braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt. Terminy dla tzw. Sezonu, tzw. poza Sezonem oraz tzw. terminy Specjalne podano na stronie internetowej operatora, przy czym klient ma możliwość zapoznać się z nimi w załączniku do niniejszych OWH, i to kliknięciem [tu](#). W przypadku braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt, klient zobowiązany jest uiścić opłatę storno w wysokości 100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług.

Wczesna rezerwacja, to rezerwacja wykonana przez klienta przynajmniej 7 dni przed dniem wybranym przez klienta, jako dniem przyjazdu przy jednoczesnym uiszczeniu ceny całkowitej pobytu według oferty operatora. W przypadku odstąpienia od umowy i anulowania rezerwacji, albo w przypadku częściowego odstąpienia klienta od umowy oraz częściowego anulowania rezerwacji, obowiązują warunki storno wymienione w punkcie 4.3 niniejszych OWH w tabeli nr 3 dla tzw. rezerwacji Wczesnych.

W przypadku braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt w ramach tzw. rezerwacji Wczesnej, klient zobowiązany jest uiścić opłatę storno w wysokości 100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług.

- 4.4 W przypadku odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji albo w przypadku częściowego odstąpienia klienta od umowy i częściowego anulowania rezerwacji albo braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt przy wykorzystaniu punktów GOPASS (punkt 2.3 niniejszych OWH), wykorzystane punkty GOPASS nie będą klientowi zwrócone i operator ma prawo do opłat storno w wysokości 100% ze zniżki udzielonej według punktu 2.3 niniejszych OWH.

- 4.5 W przypadku braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt, operator ma prawo do opłaty storno w wysokości 100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług.
- 4.6 W przypadku odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji albo w przypadku częściowego odstąpienia klienta od umowy i częściowego anulowania rezerwacji albo braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt w przypadku pobytów promocyjnych (art. 6 OWH), operator ma prawo do opłaty storno w wysokości 100% ceny zamówionych i zatwierdzonych usług.
- 4.7 W przypadku odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji albo w przypadku częściowego odstąpienia klienta od umowy i częściowego anulowania rezerwacji albo braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt w przypadkach nadzwyczajnych (choroba, zgon, klęska żywiołowa itp.), operator ma prawo zrezygnować z prawa do zapłaty opłaty storno na podstawie przedłożenia wiarygodnego dowodu o poważnym powodzie do odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji lub częściowego odstąpienia klienta od umowy oraz częściowego anulowania rezerwacji lub braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt.
- 4.8 W przypadku odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji albo w przypadku częściowego odstąpienia klienta od umowy i częściowego anulowania rezerwacji albo braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt, operator przekaże klientowi pisemnie lub e-mailem zawiadomienie o dochodzeniu prawa operatora do opłaty storno i jego wysokości w sensie niniejszych OWH do 14 dni od dnia odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji albo od dnia częściowego odstąpienia klienta od umowy i częściowego anulowania rezerwacji albo od dnia rozpoczęcia pobytu w przypadku braku przyjazdu klienta na pobyt. Klient zatwierdzeniem zamówienia i wyrażeniem zgody z niniejszymi OWH zgadza się i bierze pod uwagę, że operator ma prawo w przypadku odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji albo częściowego odstąpienia klienta od umowy oraz częściowego anulowania rezerwacji lub braku przyjazdu na pobyt, zaliczyć jednostronnie należność klienta do zwrotu klientem uiszczonej ceny pobytu przy realizacji rezerwacji online pobytu wobec należności operatora do zapłaty opłaty storno w wysokości podanej w niniejszych OWH w wysokości, w jakiej te należności pokrywają się, przy czym kwotę przewyższającą wzajemne należności klienta i operatora na korzyść klienta, operator hotelu zapłaci klientowi bezgotówkowym przelewem bankowym na rachunek bankowy klienta, z którego zrealizowana została zapłata ceny pobytu podczas rezerwacji online pobytu albo za pośrednictwem zwrotu na korzyść karty kredytowej/debetowej klienta, z której zrealizowana została zapłata ceny pobytu podczas rezerwacji online pobytu, według tego, jaką formę realizacji zapłaty klient w czasie rezerwacji pobytu wybrał, i to do 14 dni od dnia, który następuje po dniu odstąpienia klienta od umowy i anulowania rezerwacji albo w przypadku częściowego odstąpienia klienta od umowy i częściowego anulowania rezerwacji albo braku przyjazdu klienta na rezerwowany pobyt. Prowizje bankowe związane ze zwrotem ceny pobytu klientów ponosi klient.

5

Postanowienia szczególne

- 5.1 W przypadku wątpliwości lub pytań, które powstaną podczas rezerwacji online, klient ma prawo zwrócić się do wydziału rezerwacji operatora telefonicznie pod numerem telefonicznym: +421 44 290 13 41, albo emailom: reservation@hotelfis.sk.
- 5.2 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.
- 5.3 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,

klient ma prawo zwrócić się do wydziału rezerwacji operatora telefonicznie pod numerem telefonicznym: +421 44 290 13 41, albo emailom: reservation@hotelfis.sk.

- 5.4 Operator ma prawo do udzielenia rabatu na pobyt dla dzieci młodszych 12 lat, i to następująco:
 - 5.4.1 dla dzieci młodszych 6 lat (od 0 do 5 lat włącznie) 100% rabat bez prawa do łóżka lub łóżka dodatkowego,
 - 5.4.2 dla dzieci młodszych 12 lat (od 6 do 11 lat włącznie) 50% rabat.
- 5.5 Operator zastrzega dla siebie prawo do zmiany kategorii wiekowej, jak również do wysokości udzielonego przez niego rabatu.

6

Pobyty promocyjne

- 6.1 Operator hotelu ma prawo do oferowania pobyków promocyjnych (last minute, first minute itp.). Liczba łózek przeznaczonych do pobyków promocyjnych jest ograniczona.
- 6.2 Operator ma prawo do udzielenia klientom adresowo lub bezadresowo tzw. kody promo, upoważniające klientów do korzystania z promocji specjalnych operatora. W przypadku, jeżeli klient będzie zainteresowany wykorzystaniem tzw. kodu promo, podczas rezerwacji online wprowadzi w określonym miejscu tzw. kod promo, który upoważnia klienta do wykorzystania promocji specjalnej operatora, gdzie będzie jednocześnie klient informowany o terminie płatności oraz warunkach wykorzystania tzw. kodu promo. Jeżeli konkretne warunki tzw. kodu promo nie postanawiają inaczej, możliwe jest tzw. kod promo wykorzystanie tylko w przypadku rezerwacji online wraz z realizacją zapłaty online. Operator zastrzega sobie prawo zmiany lub unieważnienia tzw. kodu promo lub warunków jego wykorzystania lub okresu ważności również w czasie okresu jego ważności. W przypadku zmiany rezerwacji pobytu z wykorzystaniem tzw. kodu promo, nie można tzw. kodu promo wykorzystać w przypadku, że zmiana rezerwacji dotyczy zmiany terminu pobytu poza okresem ważności tzw. kodu promo. Do udzielenia lub wykorzystania tzw. kodu promo nie istnieje prawo ustawowe.
- 6.3 Zniżek nie można łączyć, kumulować i spajać wzajemnie z innymi zniżkami.

7

Zasady przetwarzania danych osobowych

- 7.2 Informacje na temat ochrony danych osobowych są zawarte w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i są opublikowane na stronie <http://www.tmr.sk/onas-gdpr/>

8

Postanowienia końcowe

- 8.1 Niniejsze OWH i stosunki prawne, które powstały na ich podstawie, podporządkowane są przepisom prawnym Republiki Słowackiej. 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.
- 8.2 Klient w czasie zatwierdzenia rezerwacji online wyraża swoją zgodę z niniejszymi OWH i zobowiązuje się ich przestrzegać. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych OWH. Obowiązek pisemnego zawiadomienia o zmianach OWH spełniony jest przez opublikowanie zmienionych OWH na stronie internetowej operatora www.hotelfis.sk

- 8.3 Wszelkie stosunki nieuregulowane niniejszymi OWH, podporządkowane są powszechnie obowiązującym przepisom prawnym ważnym na terytorium Republiki Słowackiej.
- 8.4 Niniejsze warunki handlowe wchodzi w życie z dniem ich opublikowania i obowiązują od 25.05.2018 do odwołania. Niniejsze warunki handlowe od dnia wejścia w życie zastępują Warunki handlowe obowiązujące do 24.05.2018. Niniejsze OWH dotyczą internetowych rezerwacji zakwaterowania i usług z tym związanych. Jeżeli postanowienia warunków handlowych dotyczące poszczególnych usług zawierają różne przepisy od niniejszych OWH, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych, i te mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszych OWH. W zakresie, a jakim postanowienia odrębnych warunków handlowych różnią się od postanowień niniejszych OWH, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych.

Hotel Fis ***
K vodopádom 4028/26
059 85 Štrbské Pleso

ZARZĄDCA HOTELU:

Tatry mountain resorts, a.s.

Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský
Mikuláš

REGON: 31 560 636, NIP UE: SK2020428036

zarejestrowana w Rejestrze Handlowym Sądu
Okręgowego w Żylinie

oddział: Sa, nr: 62/L

Numer konta bankowego: Tatra banka, a.s.

IBAN: SK 13 1100 0000 0026 2812 8455

SWIFT: TATRSKBX