



## Všeobecné smluvní podmínky - HOTELY

### Preambule

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) dále specifikují a upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společností TRIPPLAN TRAVEL, s.r.o. (dále jen Dodavatel) a cestovní kancelář a/nebo cestovní agenturou (dále jen Partner), která jsou založená na základě uzavřené Rámcové smlouvy o rezervaci ubytování, nájmu auta a dalších služeb.

### 1. Rezervace:

- a) Každý požadavek na rezervaci služeb, uskutečňovaný Partnerem u Dodavatele mimo elektronický rezervační systém GO GLOBAL TRAVEL (TRIPPLAN TRAVEL), musí být odeslán faxem nebo e-mailem, a to na kontaktní e-mailovou adresu Dodavatele: info@tripplan.cz, přičemž kontaktní e-mailová adresa pro potvrzení Partnera je: ..... Faxové rezervace a jejich potvrzení je třeba zaslat na fax Dodavatele: +420542422831 a potvrzení rezervace na faxové číslo Partnera:.....

Rezervace musí obsahovat následující údaje:

Jméno klienta (fyzické nebo právnické osoby) Partnera jméno kontaktní osoby, město, požadované hotely, den příchodu, počet nocí, počet a typ požadovaných pokojů, jména cestujících a věk dětí. Dodavatel neručí za chybné anebo neúplné údaje uvedené Partnerem v závazné rezervaci.

- b) Změny v závazné rezervaci musí obsahovat veškeré údaje odpovídající novým skutečnostem dle bodu a) a způsobem dle bodu a)
- c) V případě, že Dodavatel nebude moci potvrdit požadovaný hotel, potvrdí pokud to bude možné jiný hotel z vybraných alternativ. V případě nesouhlasu s potvrzením alternativy hotelu je povinností Partnera zrušit nebo změnit rezervaci.
- d) V rezervaci je nutné uvést alespoň jedno jméno a příjmení cestujícího pro každý rezervovaný pokoj ( v případě rezervace více jak 1 pokoje musí být jména specifikována tak, aby každý pokoj obsahoval jméno a příjmení konkrétního cestujícího, a to tak aby nemohl být zaměnitelný s jiným cestujícím v rámci jedné rezervace jiného pokoje, např. rezervace několika pokojů na příjmení Novák bez další specifikace není možná, bude chápáno jako double-booking ). Rezervace v USA a Kanadě nebudou postoupeny, pokud v době zaslání nebudou obsahovat příjmení a jméno všech cestujících pro každý pokoj.
- e) Ve většině hotelů je možné se ubytovat po 14.00 hodině, ale v některých (obzvláště v USA) to není možné před 15.00 až 16.00 hodinou. V USA a Kanadě může být klientům Partnera účtována pulťová cena, pokud nepředloží platný voucher, či pokud nebudou na voucheru uvedena jména všech cestujících. Cestující mohou být také účtováni na místě, pokud nebude voucher obsahovat rezervační číslo, které bylo Partnerem potvrzeno. V případě, že cestující z jedné rezervace přijíždí na hotel v různém čase, je nutné aby měl každý svůj voucher.
- f) Všechny rezervace závisí podle možností volných kapacit požadovaného hotelu v době rezervace.

- g) Při uplatňování pravidla „Run of the House“ budou pokoje přiděleny klientům Partnera v době jejich příchodu.
- h) V případě „Pozdního příchodu“ recepce podrží rezervovaný pokoj do 18.00 hodiny v den příchodu. V případě, že klienti Partnera mají předpokládaný příchod do hotelu po této hodině, je Partner povinen informovat Dodavatele o této skutečnosti v době závazné rezervace, t.j. nejpozději v poslední den bezplatného storna dle bodu 6. VSP. V opačném případě nemůže Dodavatel ubytování garantovat a hotel je oprávněn pokoj prodat bez nároku na vrácení jakékoliv finanční částky a kompenzace Partnerovi.
- i) V ojedinělých případech může dojít k situaci, že hotel nemůže akceptovat potvrzené rezervace (např. v případě tzv. „overbooking“), v těchto případech je Dodavatel povinen, jakmile se o této skutečnosti dozví, bezodkladně informovat Partnera s tím, že vyvine úsilí k zajištění pro Partnera nejvhodnější alternativy ubytování, tj. ubytování alespoň stejné kategorie. Mezi partnerem a dodavatelem je dohodnuto, že v případě zajištění nejvhodnější alternativy ubytování, Partner tuto nejvhodnější alternativu ubytování buď potvrdí nebo odmítne a rezervaci zruší ( 24hodin ) s tím, že v dalším zanikají jakékoli jeho kompenzace, slevy a nároky vůči Dodavateli.
- j) Ojediněle mohou probíhat v hotelech renovace související s jejich modernizací, přičemž hotely se vždy snaží eliminovat dopad těchto prací na pobyt klientů. Tato skutečnost není důvodem k reklamacím ani jiným požadavkům Partnera na kompenzaci z těchto důvodů.
- k) Speciální požadavky Partnera jako např. nekuřácký pokoj, propojené pokoje či pokoje vedle sebe nemohou být Partnerovi garantovány.
- m) Day let rezervace je ubytování pouze přes den a nikoliv přes noc a je vždy bez snídaně

## 2. Hotely

Údaje o hotelích a jejich kategorizaci vycházejí z informací poskytnutých samotnými hotely nebo jinými oficiálními mezinárodními zdroji s tím, že tyto informace mají ilustrativní charakter.

Typy pokojů: SGL – jednolůžkový pokoj, DOUBLE/TWIN – dvojlůžkový pokoj s francouzským lůžkem anebo se dvěma oddělenými lůžky, TRIPLE – obvykle jedno francouzské lůžko a jedno oddělené lůžko či přistýlka, QUAD (4.os.) - obvykle 2 francouzská lůžka (francouzská lůžka v tomto typu pokoje bývají často užší než francouzská lůžka v klasickém dvoulůžkovém pokoji, a to zejména v USA/Kanadě). Pokoje TRIPLE a QUAD většinou nesestávají z jednolůžkových postelí. Ve většině hotelů nelze umístit do pokoje další regulérní postel, v takových případech může sestávat 3. a 4.lůžko v pokojích TRIPLE a QUAD z přistýlek či rozkládacích lůžek. Velikostí se pokoje neliší od obvyklého pokoje pro 2 osoby, z toho důvodu může prostor při ubytování 3-4 osob působit těsněji. V některých hotelech se neposkytuje dětem, které jsou ubytovány zdarma nebo za slevněnou cenu, lůžkoviny, dítě pak sdílí twin/double postel s rodiči, snídaně může být účtována dětem separátně přímo v hotelu a není součástí ceny dle potvrzené rezervace.

V USA a Kanadě jsou twin/double definovány počtem ubytovaných osob, ne typem postelí, např. pokud je potvrzen twin, hotel může přidělit double ( s francouzským lůžkem ), neboť oba pokoje jsou určeny pro 2 osoby. Cestující mohou požádat o oddělené postele, oddělené postele ovšem nemohou být garantovány.

Pokud je v seznamu hotelů ve sloupci věk dítěte uvedeno N/A, pokoj by měl být rezervován jako triple ( nikoli jako double/twin s přistýlkou ) a bude účtován za plnou cenu jako pro 3.dospělou osobu. Věk dítěte, pro které je možno v twin nebo double pokoji rezervovat přistýlku, se liší hotel od hotelu, kde nejsou dětské ceny nakontraktovány, bude oznámeno při potvrzení rezervace. Věk dítěte musí být specifikován v rezervaci.

Dětské postýlky (cot) jsou vhodné pouze pro děti do 2 let ( < 2 ), stáří dítěte tedy nesmí překročit 24 měsíců.

Pro Evropu platí: TWIN – oddělená lůžka, DBL – francouzské lůžko. Pro USA je to opačně.

### 3. Ceny

Všechny smluvní ceny s dodavateli a hotely jsou založeny na prodeji pro leisure market. Pokud hotel zjistí, že klient je korporátním klientem, má v takovém případě plné právo odmítnout naši rezervaci a účtovat klienty plnou pultovou cenu. Naše společnost nemůže akceptovat žádnou odpovědnost v případě, že klient je korporátním klientem a hotel odmítl uznat jeho rezervaci. Korporátní klient je pro tyto potřeby specifikován zejména takto:

- Klient = fyzická osoba, pracující pro společnost, jež má přímou korporátní smlouvu s určitým hotelem či řetězcem ( celosvětově ). Tato osoba je potom pro hotel korporátním klientem.
- Účastníci veletrhů, kongresů, konferencí a jiných akcí – hotely spjaté s danou akcí mají k dispozici seznamy účastníků těchto akcí, tudíž jsou klienti participující na těchto akcích chápáni jako korporátní klienti.

- a) Všechny ceny jsou stanovené za pokoj (s koupelnou nebo sprchovým koutem, pokud není uvedeno jinak) a zahrnují snídani nebo pouze pokoj bez snídaně podle toho jak je uvedeno dle potvrzené rezervace. Cena obsahuje poplatky za služby a daně ( mohou být rovněž hrazeny přímo na hotelu ) dle potvrzené rezervace. Ostatní služby nejsou obsaženy v ceně a klient Partnera je hradí separátně přímo v hotelu. Příslušné měny jsou uvedeny na každé straně v přehledu hotelů. Pokud jsou účtovány různé ceny pro různé dny v týdnu, jsou tyto ceny uvedeny konkrétně pro každé období, ceny jsou však vždy určené dle potvrzené rezervace.
- b) Ceny „Trade Fair“ platí tak, jak jsou uvedeny na rezervacích a vždy nahrazují ceny mimo jejich období. Tyto ceny jsou obvykle vyšší a někdy mohou přesahovat i zveřejněné pultové ceny hotelů, což Partner bere na vědomí.
- c) Některá období (Vánoce, Nový rok, náboženské svátky, sportovní a jiné speciální akce, atd.) mohou způsobit zvýšení cen v některých místech. Nejedná se přímo o Trade Fair ceny, ale během těchto období se k nim mohou přibližovat anebo je dokonce překročit. Platí pro ně podobné podmínky jako pro Trade Fair.
- d) Ve výjimečných případech je možné zvýšení ceny, které je výhradně v kompetenci hotelu. O takovéto změně bude Partner okamžitě informován spolu s potvrzením rezervace. Partner je oprávněný akceptovat nebo zrušit takovou rezervaci. Ceny a termíny na potvrzení rezervace jsou konečné a nahrazují všechny předcházející.
- e) Dynamické ceny a kapacity – distribuujeme také dynamické kapacity, napojené přímo na CRS hoteliérů, kde jsou kapacity obsazovány na základě aktuálně přichozích objednávek. Pro rezervace v den termínu bezplatného storna či po termínu bezplatného storna může časová prodleva mezi provedením rezervace na Vaší straně a zasláním závazné objednávky nám způsobit, že dojde ke zvýšení cen a pokoje již nebudou dostupné za zvýhodněné touroperatorské ceny.

### 4. Rezervace typu Trade Fair

- a) Trade Fair jsou období během různých veletrhů, výstav, kongresů, konferencí, sportovních a jiných mezinárodních a místních akcí, státních svátků apod.
- b) Během těchto období platí speciální termíny a podmínky rezervací, storno rezervací a platby, atd., které se liší podle země a příležitosti. Hlavními znaky těchto období jsou zejména: Požadavek hotelů rezervovat minimální počet nocí, vyšší ceny, delší doba stornování, dřívější platba, atd.

### 5. Skupinové rezervace

Pro skupinové rezervace platí delší doba stornování a dřívější platba. Za skupinu se považuje 10 osob a více.

Skupinové rezervace – online:

Pokud zarezervuje Partner v rezervačním systému GO GLOBAL TRAVEL více jak 10 cestujících/pokojů jako separátní FIT rezervace, hotel má právo poté, co zjistí, že skupina přijela a zdržuje se pohromadě, odmítnout uznat Dodavatelovy rezervace za smluvní FIT ceny a/nebo zrušit podmínky a následně buď zrušit nebo uložit vyšší ceny/ zpřísnit podmínky, a to na základě vlastního rozhodnutí. Skupinové rezervace není možno rozdělit do několika separátních FIT rezervací. V případě zájmu o skupinové ubytování má Partner možnost kontaktovat Dodavatele s požadavkem klienta na emailové adrese info@tripplan.cz . V každém skupinovém požadavku je třeba specifikovat typ skupiny ( business, leisure), termín, složení pokojů, destinaci ( umístění hotelu v rámci destinace ), kategorii hotelu, rozpočet na skupinu či pokoj, požadavek na doplňkové služby ( transfery, exkurze, pronájem jednacích místností atd).

Kdykoli bude zjištěno, že byla skupinová rezervace provedena Partnerem na rezervačním systému rozdělením na jednotlivé FIT rezervace, Dodavatel bude nucen následovat rozhodnutí a instrukcí hotelu, které mohou mimo jiné vést ke zrušení pokojů nebo přebookování za vyšší ceny a delší stornopodmínky. V takových případech nenese Dodavatel žádnou odpovědnost vůči Partnerovi a/nebo vůči klientovi.

## 6. Podmínky stornování

Storno rezervace (netýká se období veletrhů, výstav, kongresů, státních svátků, sportovních a jiných akcí) musí být doručeno Dodavateli nejpozději 3 pracovní dny před rezervovaným příchodem do hotelu v Evropě, a nejpozději 5 pracovních dní před příchodem do destinace mimo Evropu. Soboty, neděle, svátky, jako jsou Vánoce a Velikonoce, a oficiální dny pracovního klidu se do těchto dní nezapočítávají.

Rezervace Trade fair nemohou být stornovány po potvrzení rezervace Partnerem anebo po opci. V případě storna rezervace v době kratší než 3 pracovní dny před rezervovaným příchodem do hotelu v Evropě nebo v době kratší než 5 pracovních dní před příchodem do destinace mimo Evropu nebo v případě nenastoupení do hotelu (tzv. „no show“) je Partnerovi naúčtován stornoplatek ve výši minimálně 1 noci za každý objednaný pokoj a osobu. Stornoplatek může činit až 100% ceny rezervace v závislosti na podmínkách hotelů/dodavatelů.

Některé hotely požadují delší dobu stornování. V těchto případech budou termíny storna rezervace uvedeny v rezervaci. V těchto případech platí nejdelší doba stornování uvedená v ceníku anebo na rezervaci před dobou uvedenou ve všeobecných podmínkách.

Veškeré žádosti o zrušení či změnu musí být prováděny buď přímo na stránkách rezervačního systému nebo musí být zaslány na emailovou adresu Dodavatele info@tripplan.cz.

Dodavatel doporučuje Partnerovi, aby uvědomil klienta o tom, že v případě jakýchkoli požadavků na změny či zrušení rezervace během pobytu je třeba nahlásit Partnerovi, který následně písemně vyrozumí Dodavatele. Jakékoli změny či zrušení prováděné Partnerem či jeho klientem přímo s hotelem mohou být předmětem stornoplateků.

## 7. Reklamac

- a) Každá reklamac týkající se služeb, které byly čerpány na základě vouchery vydaného Dodavatelem Partnerovi musí být podána písemně v hotelu přímo na místě, bezodkladně poté, kdy k dané události došlo, a to tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém a zároveň musí být doručena Partnerem Dodavateli dle bodu b). Uplatnění reklamac na místě umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivní posouzení a řádné vyřízení reklamac. Při výskytu vad v plnění je Partner povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo, aby byly co nejmenší. Opomene-li klient Partnera bezodkladně z vlastní viny reklamaci vad v místě vzniku u přímého poskytovatele služby (zejm. hotelu) uplatnit, na nárok Partnera nebude brán na případné pozdější reklamac zřetel a reklamac nebude uznána. Pokud se nedostatek (vada) nepodaří odstranit nebo pokud klient Partnera není spokojen s vyřešením reklamac na místě, musí být proveden zápis o předmětu reklamac mezi klientem Partnera a recepcí hotelu. Bez předání

písemného zápisu o předmětu reklamace Dodavateli, a to do jednoho týdne od posledního dne ubytování anebo jiné služby nebude brán na případné pozdější reklamace zřetel a reklamace nebude uznána. V případě nečerpaných nocí klientem Partnera, je Partner povinen doložit Dodavateli potvrzení hotelu o ukončení pobytu jeho klienta, za účelem uznání jeho reklamace, a to do 1 týdne od odchodu z hotelu.

- b) Každá reklamace týkající se služeb, které byly čerpány na základě vouchery vydaného Dodavatelem, musí být podána bezodkladně poté, kdy k dané události došlo, a to na e-mailovou adresu Dodavatele: info@tripplan.cz, v případě že to není možné, tak písemně na adresu Dodavatele, a to nejpozději do jednoho týdne od posledního dne ubytování anebo jiné služby. Později podaná reklamace nebude uznána.
- c) Vrácení finančních prostředků za nečerpané noci je závislé na potvrzení přímých poskytovatelů služby-hotely (refund confirmation). Dodavatel není kompetentní ovlivnit anebo změnit jejich rozhodnutí, které je konečné a závazné. Vrácení finančních prostředků v případě storna anebo nečerpaných služeb poté, co Dodavatel vystavil voucher a uznal reklamaci, bude uskutečněno po 20. dni následujícího kalendářního měsíce od čerpání služeb.

## **8. Platební podmínky**

Všechny rezervace musí být zaplacený v plné výši minimálně 3 dny před příchodem klienta Partnera do hotelu dle potvrzené rezervace a/nebo v termínech potvrzených na rezervaci. Rezervace Trade Fair musí být zaplacený v plné výši tak, jak byly potvrzeny v každém jednotlivém případě. Pro skupinové rezervace je potřebná záloha anebo platba v plné výši a termíny platby budou individuální pro jednotlivé rezervace. Tyto termíny budou určeny v potvrzení rezervace. V případě neuhrazení platby podle daných podmínek dojde automaticky ke zrušení rezervace.

## **9. Odpovědnost**

Dodavatel zabezpečuje rezervaci ubytování, nájem vozidel a případně jiných služeb. Vzhledem k tomu neodpovídá za úrazy, smrt, onemocnění, poškození majetku, ztráty jakéhokoliv druhu přímo anebo nepřímo vyplývající z činnosti hotelu, dopravní anebo jiné společnosti. Dodavatel nenes žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných dle potvrzené rezervace, pořádaných jinými subjekty, které si klient Partnera objedná na místě u hotelu či jiné třetí osoby. Partner dále bere na vědomí, že údaje jemu poskytované (jako např. vzdálenosti, vybavení, poloha apod.) jsou zprostředkované a pouze orientační a Dodavatel je negarantuje ani nezodpovídá za jejich správnost. Dodavatel taktéž neodpovídá za škodu, která byla způsobena okolnostmi nezávisle na jeho vůli, a které nepředvídal a nemohl předvídat (vyšší moc). Příkladem vyšší moci jsou zejména: přírodní katastrofy, jako zemětřesení, požáry, povodně, dále válka, občanské nepokoje, generální stávka nebo akty státu či vlády. Tyto případy nejsou porušením smlouvy, Dodavatel a Partner je berou za okolnosti vylučující odpovědnost.

Souhlasím se všeobecnými smluvními podmínkami

V ..., dne ...

---

Partner