



TATRY
MOUNTAIN RESORTS

OBCHODNÉ PODMIENKY

Šikovná sezónka 3

Aquapass Šikovná sezónka 2

ZIMNÁ SEZÓNA 2018/2019

1. Tieto obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2018/2019 vydané spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb – prepravu lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmí a využívanie lyžiarskych tratí - v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a ďalšími prevádzkovateľmi stredísk podľa týchto obchodných podmienok – a práva a povinnosti s tým súvisiace na základe *Šikovnej sezónky 3* a využívanie služieb aquaparku Tatralandia Liptovský Mikuláš a vodného parku Bešeňová, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **EUROCOM Investment, s.r.o.**, so sídlom Bešeňová 136, 034 83 Bešeňová, IČO: 35 756 985, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 14588/L, na základe *Aquapassu Šikovná sezónka 2*. Tieto obchodné podmienky sú platné v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Nízke Tatry – Jasná (Chopok Sever), Nízke Tatry – Chopok Juh, a v stredisku Štrbské Pleso, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **1. Tatranská, akciová spoločnosť**, so sídlom K vodopádom 4051, 059 85 Štrbské Pleso, IČO: 31 395 783, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sa, vložka č.: 10427/P, v prípade príplatku Lyžovačka v Špindli aj v stredisku Špindlerův Mlýn, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **MELIDA, a.s.**, so sídlom Špindlerův Mlýn 238, 543 51 Špindlerův Mlýn, Česká republika, IČO: 241 66 511, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Hradci Králové, oddiel: B, vložka č.: 3175, v prípade príplatku Lyžovačka v Szczyrku aj v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA**, so sídlom Narciarska 10, 43-370 SZCZYRK, Poľsko, REGON: 072818322, NIP: 9372375089, zapísaná v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy w Bielku-Bialej, KRS: 0000140818, a v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku**, so sídlom ul. Plażowa 8, 43-370 Szczyrk – institúcia gospodarki budżetowej, zapísaná v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy w m. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, KRS: 0000374033, REGON 142733356-00050, NIP 701-027-39-50 a v stredisku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, ktorého prevádzkovateľom je **PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, so sídlom ul. Rolna 12, 40-555 Katowice, Regon: 241645322, NIP: 6342753272, zapísaná v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy Katowice_wschód w Katowicach, VIII wydział gospodarczy krajowego Rejestru Sadowego pod čísлом krs: 0000359808, a v prípade *Aquapassu Šikovná sezónka 2* aj v aquaparku Tatralandia Liptovský



Mikuláš a vodnom parku Bešeňová, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **EUROCOM Investment, s.r.o.**, so sídlom Bešeňová 136, 034 83 Bešeňová, IČO: 35 756 985, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 14588/L.

2. Zákazník má možnosť pre zimnú sezónu 2018/2019 zakúpiť si sezónny lyžiarsky lístok Šikovná sezónka 3 (ďalej len „**Šikovná sezónka 3**“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa pre Šikovnú sezónku 3 na zimnú sezónu 2018/2019. **Šikovná sezónka 3 je platná v termíne od 01.12.2018 resp. odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane neskôr ako deň 01.12.2018, do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019.** Aquapass Šikovná sezónka 2 platí v termíne 01.12.2018 resp. odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane neskôr ako deň 01.12.2018, do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019, aj v aquaparku Tatralandia a vodnom parku Bešeňová (ďalej len „**Aquapass Šikovná sezónka 2**“). Šikovná sezónka 3 **neplatí** pre využívanie prepravných služieb visutej lanovej dráhy Skalnaté pleso – Lomnický štít a na večerné lyžovanie. Služby poskytované v aquaparku Tatralandia a vodnom parku Bešeňová je možné využívať výlučne po zakúpení si Aquapassu Šikovná sezónka 2 podľa podmienok tu upravených.

3. Šikovnú sezónku 3 vydáva spoločnosť TMR vo forme bezkontaktnéj čipovej karty – KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa Šikovnej sezónky 3. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa (osobu, na identifikačné údaje ktorej je Šikovná sezónka 3, Aquapass Šikovná sezónka 2 vystavená) na využívanie služieb poskytovaných v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, v stredisku Štrbské Pleso, a v prípade Aquapass Šikovná sezónka 2 aj v aquaparku Tatralandia a vodnom parku Bešeňová v rozsahu služieb uvedených na internetovej stránke www.gopass.sk.

4. Zákazník má možnosť zakúpiť si **Šikovnú sezónku 3 v období od 01.10.2018 do 31.10.2018** výlučne online prostredníctvom internetovej stránky www.gopass.sk:

4.1 v sume **319 EUR – Šikovná sezónka 3 Basic** oprávňujúca jej držiteľa na využívanie služieb stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky a na Štrbskom Plese počas **dennej prevádzky** dopravných zariadení v období od 01.12.2018 resp. odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane neskôr ako deň 01.12.2018, do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019, s výnimkou obdobia od 27.12.2018 vrátane do 31.12.2018 vrátane, obdobia od 04.01.2019



vrátane do 05.01.2019 vrátane, obdobia od 15.02.2019 vrátane do 16.02.2019 vrátane, a obdobia od 22.02.2019 vrátane do 23.02.2019 vrátane, v ktorých nie je držiteľ Šikovnej sezónky 3 **Basic oprávnený čerpať služby** stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky a na Štrbskom Plese;

4.2 v sume 399 EUR – Šikovná sezónka 3 Unlimited oprávňujúca jej držiteľa na využívanie služieb stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky a na Štrbskom Plese počas **dennej prevádzky** dopravných zariadení v období od 01.12.2018 resp. odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane neskôr ako deň 01.12.2018, do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019, **bez obmedzenia, t.j. aj v období od 27.12.2018 vrátane do 31.12.2018 vrátane, období od 04.01.2019 vrátane do 05.01.2019 vrátane, období od 15.02.2019 vrátane do 16.02.2019 vrátane, a období od 22.02.2019 vrátane do 23.02.2019 vrátane.**

4.3 Zákazník má možnosť pri úhrade Šikovnej sezónky 3 podľa bodu 4.1 alebo 4.2 týchto obchodných podmienok v období od 01.10.2018 do 31.10.2018 zvoliť si doplnkovú službu - **Lyžovačku v Špindli – za úhradu ceny 100 EUR** oprávňujúcu na využívanie služieb v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn počas **dennej prevádzky** dopravných zariadení v období od 01.12.2018 resp. odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane neskôr ako deň 01.12.2018, do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019.

4.4 Zákazník má možnosť pri úhrade Šikovnej sezónky 3 podľa bodu 4.1 alebo 4.2 týchto obchodných podmienok v období od 01.10.2018 do 31.10.2018 zvoliť si doplnkovú službu - **Lyžovačku v Szczyrku – za úhradu ceny 100 EUR** oprávňujúcu na využívanie služieb v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski a stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a stredisku BSA = Beskid Sporta Arena počas **dennej prevádzky** dopravných zariadení v období od 01.12.2018 resp. odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane neskôr ako deň 01.12.2018, do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019.

4.5 Aquapass Šikovná sezónka 2 – držiteľ Šikovnej sezónky 3 (po uhradení ceny Šikovnej sezónky 3) má možnosť v období od 01.10.2018 do 31.10.2018 zakúpiť si Aquapass Šikovná sezónka 2 **za cenu 89,- EUR** oprávňujúci jeho držiteľa na využívanie služieb v aquaparku Tatrlandia, a to celodenný vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Keltského saunového sveta) a vodnom parku Bešeňová, a to celodenný vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Harmónia - wellness & spa) v období od 01.12.2018 resp. odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019



v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane neskôr ako deň 01.12.2018, do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019. Doplatoč za vstup do Keltského saunového sveta v aquaparku Tatralandia a za vstup do Harmónia - wellness & spa vo vodnom parku Bešeňová je pre držiteľa Aquapassu Šikovná sezónka 2 v sume 6 EUR/vstup.

4.6 Jednotlivé príplatky k Šikovnej sezónke podľa bodov 4.3 a 4.4 je možné kumulovať.

4.7 Držiteľovi Šikovnej sezónky môže prevádzkovateľ poskytovať zvýhodnené ceny v prevádzkach prevádzkovaných prevádzkovateľom poskytujúcich stravovacie a občerstvovacie služby podľa aktuálnej ponuky prevádzkovateľa.

Druh Šikovnej sezónky 3 podľa bodu 4.1 alebo 4.2 týchto obchodných podmienok, ako aj druh doplnkových služieb podľa bodu 4.3 až 4.4 týchto obchodných podmienok, si zákazník určuje pri kúpe Šikovnej sezónky 3 podľa bodu 4.1 alebo 4.2 týchto obchodných podmienok. Po uhradení zákazníkom zvoleného druhu Šikovnej sezónky 3 a doplnkových služieb podľa bodu 4.3 až 4.4 nie je možné výšku doplatku a z toho vyplývajúci typ a druh Šikovnej sezónky 3 zo strany zákazníka meniť! Rovnako tak nie je možné následné zakúpenie doplnkových služieb podľa bodu 4.3 až 4.4 týchto obchodných podmienok, pokiaľ si ich zákazník nezvolí a neuhradí ich cenu pri úhrade Šikovnej sezónky 3 podľa bodu 4.1 alebo 4.2 týchto obchodných podmienok!

Aquapass Šikovná sezónka 2 si podľa týchto obchodných podmienok môže zakúpiť len osoba, ktorá je držiteľom Šikovnej sezónky 3.

5. Zľavnené Šikovné sezónky 3:

5.1 Nárok na Šikovnú sezónku 3 „Senior“ majú osoby vo veku 60 a viac rokov. Pre uplatnenie nároku na Šikovnú sezónku 3 „Senior“ z dôvodu dovŕšenia veku je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti.

5.2 Nárok na Šikovnú sezónku 3 „Junior“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti (do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa) alebo preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26.

5.3 Nárok na Šikovnú sezónku 3 „Deti“ majú deti vo veku 6 až 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.

5.4 Ceny zľavnených Šikovných sezóniek 3 sú uvedené v Cenníku spoločnosti TMR.

5.5 Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.

5.6 Pre účely posúdenia možnosti uplatnenia nároku na zľavnenú Šikovnú sezónku 3 je rozhodujúce kritérium pre posúdenie nároku na zľavnenú Šikovnú sezónku 3 podľa bodu 5



týchto obchodných podmienok ku dňu úhrady ceny Šikovnej sezónky 3 (nie ku dňu čerpania služieb na základe Šikovnej sezónky 3).

5.7 Uplatnenie nároku na zľavu z dôvodu zdravotného postihnutia (ZŤP, ZŤP-S) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka, ktorého prevádzkovateľ bude informovať o podmienkach uplatnenia zľavy.

5.8 Zakúpenie zľavneného Aquapassu Šikovná sezónka 2 alebo doplnkovej služby Lyžovačka v Špindli alebo doplnkovej služby Lyžovačka v Szczyrku z akéhokoľvek dôvodu (vek, zdravotné postihnutie) NIE JE MOŽNÉ!

6. V jeden a ten istý deň je možné Šikovnú sezónku 3 a Aquapass Šikovná sezónka 2 využiť aj na vstup do aquaparku Tatralandia alebo vodného parku Bešeňová alebo na využívanie služieb niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR a na Štrbskom Plese. **Kombinovanie vstupu do aquaparku Tatralandia a vodného parku Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné.**

7. Šikovná sezónka 3 a Aquapass Šikovná sezónka 2 sú neprenosné, a to od okamihu ich vydania.

8. Prevádzka a Prevádzková doba:

8.1 Prevádzka jednotlivých dopravných zariadení (lanových dráh a lyžiarskych vlekov) v jednotlivých strediskách je závislá od konkrétnych poveternostných podmienok v jednotlivých strediskách.

8.2 Prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a prevádzkovateľom strediska Štrbské Pleso, strediska Skiareal Špindlerův Mlýn, strediska Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, strediska COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, strediska BSA = Beskid Sport Arena je určovaná prevádzkovateľmi jednotlivých stredísk v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách.

8.3 Pokiaľ prevádzkovateľ v jednotlivých strediskách neurčí inak, prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách je v termíne od začiatku zimnej sezóny 2018/2019 do 31.01.2019 od 8:30 hod. do 15:30 hod. a v termíne od 01.02.2019 do ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 od 8:30 hod. do 16:00 hod.

8.4 Prevádzková doba je určená ako denná prevádzková doba, ktorá predstavuje prevádzku počas dňa v dopoludňajších a popoludňajších hodinách v časoch uvedených v bode 8.3, pokiaľ nie je prevádzkovateľmi jednotlivých stredísk určené inak.

8.5 V termíne od začiatku zimnej sezóny 2018/2019 do 31.01.2019 v čase od 16:00 hod. do 8:30 hod. a v termíne od 01.02.2019 do ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v čase 16:30 hod. do 8:30 hod. sú ZJAZDOVKY UZATVORENÉ! Hrozí nebezpečenstvo úrazu káblami snežných diel a od strojov upravujúcich trate, najmä navijákových s rozvinutým lanom!



8.6 Prevádzkovatelia sú oprávnení jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu dopravných zariadení a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách. Informácie o snehových podmienkach a prevádzke lyžiarskych vlekov a lanových dráh a lyžiarskych tratí sú denne k dispozícii v jednotlivých strediskách, ako aj na internetových stránkach www.jasna.sk, www.vt.sk, www.skiareal.cz, www.szczyrkowski.pl, www.szczyrk.cos.pl, www.beskidsportarena.pl.

8.7 Prevádzka aquaparku Tatralandia Liptovský Mikuláš a vodného parku Bešeňová a prevádzka jednotlivých atrakcií a častí aquaparkov je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o prevádzkových hodinách sú denne k dispozícii pri vstupe do aquaparkov, ako aj na internetových stránkach www.tatralandia.sk a www.besenova.com.

9. Strata, odcudzenie a poškodenie nosiča:

9.1 Strata alebo odcudzenie nosiča:

9.1.1 Pri strate alebo odcudzení nosiča je držiteľ povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni spoločnosti TMR. Držiteľ je povinný predložiť preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol nosič vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné nosič zablokovat' a overiť potrebné údaje. Držiteľ nosiča obdrží náhradný nosič. Poplatok za vystavenie náhradného nosiča je 2 EUR. Držiteľ nosiča nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni vyjazdené v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia nosiča a jeho zablokovania. Držiteľ nosiča, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie nosiča.

9.2 Poškodenie nosiča

9.2.1 V prípade poškodenia nosiča držiteľ nosiča bezodkladne oznámi túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni spoločnosti TMR. Držiteľ nosiča je povinný predložiť preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol nosič vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. V prípade mechanického poškodenia nosiča alebo v prípade, že poškodený nosič nebude možné opätovne nakódovať, držiteľ nosiča obdrží náhradný nosič a v takomto prípade je držiteľ nosiča povinný zaplatiť za vystavenie náhradného nosiča poplatok v sume 2 EUR. Držiteľ nosiča, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za poškodenie nosiča.

9.3 Zabudnutie nosiča

9.3.1 V prípade, že si zákazník zabudne pri príchode do lyžiarskeho strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 9.1 týchto obchodných podmienok, t.j. poplatok za vystavenie náhradného nosiča je 2 EUR. Poplatok je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného nosiča.



9.4 V prípade straty, odcudzenia alebo poškodenia nosiča, na využívanie služieb na základe Šikovnej sezónky 3 alebo Aquapass Šikovní sezónka 2, v lyžiarskom stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn alebo v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski alebo v stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku alebo v stredisku BSA= Beskid Sport Arena sa náhradný nosič, ani iná finančná či nefinančná náhrada držiteľovi nosiča **neposkytuje**, ani **nie je možné vystaviť náhradný nosič** ani **poškodený nosič opätovne nakódovať**.

9.5 V prípade straty, odcudzenia alebo poškodenia nosiča, na využívanie služieb na základe Šikovnej sezónky 3 (Chytrá sezónka, Sprytna sezonówka) alebo Aquapass Šikovní sezónka 2, zakúpeného prostredníctvom www.gopass.cz a www.gopass.pl, v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese sa náhradný nosič, ani iná finančná či nefinančná náhrada držiteľovi nosiča **neposkytuje**, ani **nie je možné vystaviť náhradný nosič** ani **poškodený nosič opätovne nakódovať**.

9.6. V prípade využitia príplatkových produktov definovaných v bode 4.2. alebo 4.3. týchto obchodných podmienok musí byť prvý prechod turniketom zákazníkom uskutočnený v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese.

10. Reklamácie a náhrada cestovného:

10.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR a prevádzkovateľa strediska Štrbské Pleso a prevádzkovateľa vodného parku Bešeňová sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, v prípade poskytovania služieb v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Českej republiky a v prípade poskytovania služieb v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski a stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a stredisku BSA= Beskid Sport Arena všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Poľskej republiky.

10.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami alebo lyžiarskymi vlekmami alebo poskytnutie služieb aquaparku v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

10.3 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Infocentrách nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach. Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady prepravných služieb – neuskutočnenie prepravy alebo neposkytnutie služieb v aquaparku), najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom



sa preprava neuskutočnila alebo služby aquaparku neposkytli, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti TMR prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.

10.4 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyzhodený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú prevádzkovateľom.

10.5 Náhradu cestovného za deň, v ktorom zákazník prešiel prechodové zariadenie – turniket a preprava sa neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia na dobu dlhšiu ako 60 minút a zároveň došlo k zníženiu prepravnej kapacity dopravných zariadení strediska, v ktorom prešiel držiteľ Šikovnej sezónky v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, **prevádzkovateľ neposkytuje.**

10.6 Držiteľ Šikovnej sezónky 3 môže vo výnimočných prípadoch požiadať prevádzkovateľa o zmenu držiteľa zakúpenej Šikovnej sezónky 3, a to v prípade **dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti (napr. úmrtie, tehotenstvo a pod.).** Držiteľ Šikovnej sezónky 3 je povinný predložiť oznámenie o chorobe alebo úraze (lekárske potvrdenie) alebo potvrdenie inej závažnej okolnosti najneskôr do 10 dní od úrazu, od zistenia skutočnosti dlhodobej práceneschopnosti alebo inej závažnej skutočnosti odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej Šikovnej sezónky 3 vrátane preukazu totožnosti osoby (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovatelia si vyhradzujú právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa Šikovnej sezónky 3. V prípade zmeny držiteľa Šikovnej sezónky 3 na základe rozhodnutia prevádzkovateľa dochádza automaticky aj k zmene držiteľa Aquapassu Šikovník sezónka 3. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi zakúpenej Šikovnej sezónky 3 (dlhodobá choroba, úraz, a pod.) využívať služby, na ktoré ho zakúpená Šikovník sezónka 3 oprávňuje, je možný **výlučne** postup podľa tohto bodu a držiteľ Šikovnej sezónky 3 **nemá právo** na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu.

10.7 Prevádzkovateľ si **vyhradzuje právo na individuálne posúdenie** každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jeho spôsobu alebo výšky.

10.8 V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť



zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitebskych-sporov/146987s>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitebskych-sporov.soi>.

11. Zásady spracúvania osobných údajov:

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/onas/gdpr/.

12. Kúpou Šikovnej sezónky 3, jednotlivých príplatkových produktov, Aquapass Šikovná sezónka 2 a využívaním služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, stredisku Štrbské Pleso, stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, stredisku BSA= Beskid Sport Arena, ako aj ďalších prevádzkarňách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, spoločnosťou 1. Tatranská, akciová spoločnosť, spoločnosťou MELIDA, a.s., spoločnosťou SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, spoločnosťou Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, spoločnosťou PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością a spoločnosťou EUROCOM Investment, s.r.o., sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto obchodné podmienky, všeobecné obchodné podmienky, jednotlivé prevádzkové poriadky, návštevne poriadky aquaparkov a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webových stránkach spoločností prevádzkujúcich jednotlivé strediská a je dostupný vo všetkých pokladniach a informačných centrách v jednotlivých strediskách. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj



TATRY
MOUNTAIN RESORTS

bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľov alebo nimi určených osôb. Spoločnosť TMR je oprávnená nosič znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, stredisku Štrbské Pleso, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski a v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, stredisku BSA= Beskid Sport Arena ako aj ďalších prevádzkárňach prevádzkovaných spoločnosťou TMR, **spoločnosťou 1. Tatranská, akciová spoločnosť, spoločnosťou SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, spoločnosťou MELIDA, a.s., spoločnosťou Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, spoločnosťou PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością a spoločnosťou EUROCOM Investment, s.r.o.,** v prípade zistenia, že nosič na využívanie služieb strediska alebo aquaparku používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Šikovnej sezónky 3 a súčasne Aquapassu Šikovná sezónka 2. Šikovná sezónka 3 a Aquapass Šikovná sezónka 2 sú platné len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa, pri zľavnených Šikovných sezónkach 3 s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej Šikovnej sezónky 3. Spoločnosť TMR alebo prevádzkovatelia jednotlivých stredísk alebo prevádzkárň sú oprávnení nosič znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v jednotlivých strediskách v prípade zistenia, že klient alebo osoba používajúca Šikovnú sezónku 3 alebo Aquapass Šikovná sezónka 2 úmyselne alebo vedome znemožňuje vykonávanie kontroly neprenosnosti nosiča prevádzkovateľom, najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej služby zmenou obliekania v krátkych časových intervaloch (napríklad počas jedného dňa) alebo zakrývaním si tváre (kuklou, šatkou a podobne), alebo fyzicky zakrývaním monitorovacieho zariadenia pri prechode čítacím zariadením (turniketom). V prípade znehodnotenia nosiča z dôvodov tu uvedených dôjde k zablokovaniu (znemožneniu) využívania všetkých služieb zakúpených zákazníkom podľa týchto obchodných podmienok. **V prípade znehodnotenia nosiča z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok alebo všeobecných obchodných podmienok** (v prípade zneužívania nosiča a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných prevádzkovateľom v jednotlivých strediskách alebo jednotlivých aquaparkoch alebo v prípade porušenia bodu 12, 13 alebo 14 týchto obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb v jednotlivých strediskách alebo aquaparkoch, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**

13. Šikovná sezónka 3 a Aquapass Šikovná sezónka 2, ani žiaden z príplatkových produktov, neoprávňujú jeho držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti (vrátane činnosti lyžiarskych škôl) akýmkoľvek spôsobom, a to ani na lyžiarskych tratiach a dojazdových lyžiarskych plochách, alebo v iných prevádzkárňach prevádzkovaných spoločnosťou TMR, spoločnosťou 1. Tatranská, akciová spoločnosť, spoločnosťou MELIDA,



TATRY
MOUNTAIN RESORTS

a.s., spoločnosťou **SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA**, spoločnosťou **Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku**, spoločnosťou **PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** a spoločnosťou **EUROCOM Investment, s.r.o.** bez súhlasu prevádzkovateľa a príslušných povolení v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Bez súhlasu prevádzkovateľa platí zákaz využívania lyžiarskych tratí a dojazdových lyžiarskych plôch na reklamné účely (napr. umiestňovanie predajných stánkov, reklamných zariadení a iné).

14. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.10.2018 a sú platné a účinné v období od 01.10.2018 do 30.04.2019 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2019. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych vlekov a lanových dráh a lyžiarskych tratí – v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, v stredisku Štrbské Pleso, v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, stredisku BSA= Beskid Sport Arena, a v aquaparku Tatralandia a vodnom parku Bešeňová. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky vzťahujúce sa na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych vlekov a lanových dráh a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v stredisku Štrbské Pleso alebo v aquaparku Tatralandia alebo vodnom parku Bešeňová (ďalej len „**všeobecné obchodné podmienky**“) - prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení všeobecných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok. Pokiaľ prevádzkovatelia jednotlivých stredísk upravujú podmienky poskytovania služieb odlišne od týchto obchodných podmienok, platia pre jednotlivé strediská obchodné podmienky jednotlivých prevádzkovateľov.

15. Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe Šikovnej sezónky 3 a Aquapassu Šikovná sezónka 2, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce, sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava

Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina