

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY LETNÁ SEZÓNA 2024

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre letnú sezónu 2024 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 v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a úpravu práv a povinností s tým súvisiacich. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec a Jasná.
2. Zákazník má možnosť počas letnej sezóny 2024 zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**“) podľa ponuky a za ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou TMR pre letnú sezónu 2024. Zmluva o preprave je uzatvorená okamihom nastúpenia zákazníka do lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia) alebo vstupu do nástupnej stanice alebo nástupného priestoru lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia), ktorý je priestorom prístupným len s platným Lístkom. Cena Lístka nezahŕňa zásah Horskej záchranej služby v prípade úrazu alebo náhleho zhoršenia zdravotného stavu zákazníka počas využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR. Zákazník má možnosť za podmienok ustanovených prevádzkovateľom zakúpiť si možnosť poistenia zásahu Horskej záchranej služby.
3. Lístok zakúpený priamo v niektorom zo stredísk prevádzkovateľa (*offline predaj*) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) alebo prostredníctvom predajného systému GOPASS (*online predaj*) sa vydáva vo forme papierového lístka.
4. Predaj Lístkov sa realizuje formou predajného systému GOPASS za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k predajnému systému GOPASS (www.gopass.travel) prevádzkovaného spoločnosťou **GOPASS SE**, so sídlom Komořanská 326/63, 143 00 Praha 4 - Modřany, Česká republika, IČO: 171 07 148, zapísaná v obchodnom registri vedeným Mestského súdu v Prahe, v oddieli H, vložka č. 2546 (ďalej len „**spoločnosť GOPASS**“). Predaj Lístkov v pokladniach alebo klientskych centrách v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (*offline predaj*) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa realizuje od 01.05.2024 počas dní prevádzky jednotlivých stredísk prevádzkovaných prevádzkovateľom a počas prevádzkových hodín v tieto dni, ktoré určuje prevádzkovateľ v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok. Predaj Lístkov (*offline predaj*) sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC, a to jednotlivé typy Lístkov za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platnom pre letnú sezónu 2024, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR (www.vt.sk a www.jasna.sk a www.gopass.travel) a v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Lístky zakúpené *offline* v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica alebo Vysoké Tatry – Starý Smokovec alebo Jasná sú platné 7 kalendárnych dní odo dňa zakúpenia (s výnimkou lístka na Lomnický štít) a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu Lístka najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa zakúpenia Lístka, pokiaľ nie je pri konkrétnom type Lístka v Cenníku prevádzkovateľa uvedená iná doba platnosti Lístka. Lístky zakúpené *online* (prostredníctvom predajného systému GOPASS (www.gopass.travel)) sú platné výlučne v deň, na ktorý boli Lístky zakúpené, a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu Lístka výlučne v deň ich zakúpenia. Lístky zakúpené prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) v stredisku prevádzkovateľa sú platné výlučne v deň ich zakúpenia a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu Lístka výlučne v deň ich zakúpenia.
5. Ceny Lístkov sú určené ako Flexi ceny.
6. Zľavnené Lístky:
 - 6.1 Nárok na bezplatné využívanie služieb majú deti do veku 5,99 rokov len za podmienky, že služby využívajú výlučne v sprievode platiacej (so zakúpeným platným cestovným lístkom) dospelé osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelé osoby staršej ako 18 rokov). Pre

Tatry mountain resorts, a.s.



uplatnenie nároku pri kúpe Lístka prostredníctvom internetového programu GOPASS (*online predaj*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka priamo v stredisku prevádzkovateľa (*offline predaj*) je nevyhnutné predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.

6.2 Nárok na Lístok „Senior“ má osoba vo veku 60 a viac rokov. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka prostredníctvom internetového programu GOPASS (*online predaj*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) je zákazník povinný pri registrácii uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka priamo v stredisku prevádzkovateľa (*offline predaj*) je nevyhnutné predložiť preukaz totožnosti.

6.3 Nárok na zľavnený Lístok v kategórii Senior z dôvodu zdravotného postihnutia má držiteľ preukazu zdravotne ťažko postihnutý (ZŤP) alebo zdravotne ťažko postihnutý so sprievodcom (ZŤP-S). Pre uplatnenie nároku na zľavnený Lístok v kategórii Senior pri kúpe Lístka priamo v stredisku prevádzkovateľa (*offline predaj*) z dôvodu zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ZŤP alebo ZŤP-S. Zakúpenie zľavneného Lístka v kategórii Senior z dôvodu zdravotného postihnutia (ZŤP) prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.travel) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka zaslanej na emailovú adresu info@gopass.sk (a to pred kúpou Lístka), ktorého prevádzkovateľ bude informovať o možnosti a podmienkach uplatnenia zľavy. Zakúpenie zľaveného Lístka v kategórii Senior z dôvodu zdravotného postihnutia prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) **nie je možné**.

6.4 Nárok na Lístok „Junior“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka prostredníctvom internetového programu GOPASS (*online predaj*) je zákazník povinný pri nákupe na www.gopass.travel uviesť správne číslo preukazu. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka priamo v stredisku prevádzkovateľa (*offline predaj*) je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti (do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek zákazníka) alebo preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Zakúpenie Lístka „Junior“ pre držiteľov kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26 prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) **nie je možné**.

6.5 Nárok na Lístok „Deti“ majú deti vo veku 6 až 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka prostredníctvom internetového programu GOPASS (*online predaj*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) je zákazník povinný pri registrácii uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka priamo v stredisku prevádzkovateľa (*offline predaj*) je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.

6.6 Zľavy pre organizované skupiny: 5% zľava z celkovej sumy. Zľavu je možné uplatniť výlučne na Lístky zakúpené *offline* (v pokladniach alebo klientských centrách prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR), pri organizovaných skupinách s minimálnym počtom 20 osôb pri jednorazovom nákupe Lístkov pre celú skupinu. Pri poskytnutí zľavy pre organizované skupiny nie je možné poskytnúť žiadne ďalšie zľavy. Pri kúpe Lístkov pre organizovanú skupinu je potrebné v pokladni predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlačkom pečiatky organizácie.

6.7 Kombinovanie zliav **nie je možné**. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.

6.8 Zľavnené Lístky sa nevzťahujú na prepravu visutou lanovou dráhou v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica na úseku Skalnaté pleso – Lomnický štít a späť.

7. Preprava malých psov a iných zvierat lanovými dráhami:

7.1 v stredisku Jasná:

Preprava menších psov je možná na všetkých lanových dráhach za podmienky, že pes bude v sprievode majiteľa, bude mať ochranný košík (náhubok) a bude na vôdzke. Preprava menších psov alebo iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných kliečkach. Na jednej sedačke môže byť prepravovaný len jeden menší pes alebo iné menšie zviera. V prípade prepravy viac ako jedného

Tatry mountain resorts, a.s.



Demänovská Dolina 72
031 01 Liptovský Mikuláš 1, Slovensko



IČO: 315 606 36, DIČ: 2020428036
IČ-DPH: SK 2020428036

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Žilina, Odd. Sa, vl. Č 62/L

menšieho psa alebo iného menšieho zvierat'a na jednej sedačke, je klient povinný informovať o tejto skutočnosti zamestnanca lanovej dráhy, pričom viacerí psi alebo iné menšie zvieratá musia byť majetkom jedného klienta. V prípade prepravy psa alebo iného zvierat'a, ktoré **nie je možné umiestniť do kabelky alebo do tašky pre psov alebo iné menšie zvieratá**, lanovou dráhou je klient povinný **uhradiť cenu prepravy za prepravu psa alebo iného zvierat'a v sume 10,- EUR/zviera**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odopretia možnosti prepravy zvierat'a na lanovej dráhe.

7.2 v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica a Vysoké Tatry – Starý Smokovec:

Preprava menších psov alebo iných menších zvierat je možná na všetkých lanových dráhach (okrem sedačkovej lanovej dráhy do Lomnického sedla a okrem visutej lanovej dráhy na Lomnický štít) za podmienky, že pes alebo iné menšie zviera bude v sprievode majiteľa, bude mať ochranný košík (náhubok) a bude na vôdzke. Preprava menších psov, ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných klietkach. V prípade prepravy psa alebo iného zvierat'a, ktoré **nie je možné umiestniť do kabelky alebo do tašky pre psov alebo iné menšie zvieratá**, lanovou dráhou je klient povinný **uhradiť cenu prepravy za prepravu psa alebo iného zvierat'a v sume 10,- EUR/zviera v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica a 6,- EUR/zviera v prípade prepravy pozemnou lanovou dráhou Starý Smokovec - Hrebienok**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odopretia možnosti prepravy zvierat'a na lanovej dráhe.

7.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v každom jednotlivom prípade posúdiť možnosť prepravy zvierat'a na lanovej dráhe.

7.4 Na prepravu zvierat'a na lanovej dráhe nie je právny nárok.

7.5 Lístok na prepravu malého psa alebo iného malého zvierat'a lanovými dráhami je možné zakúpiť výlučne v klientských centrách a pokladniach v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (*offline predaj*). Zakúpenie Lístka na prepravu malého psa alebo iného malého zvierat'a lanovými dráhami prostredníctvom predajného systému GOPASS (*online predaj*) a prostredníctvom automatizovaných obchodných miestach (*GOPASS Tickets*) **nie je možné**.

8. V prípade požiadavky o prepravu zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku, je táto osoba alebo dospelá osoba vykonávajúca sprievod takejto osobe povinná už pri kúpe Lístka oznámiť zamestnancovi prevádzkovateľa svoju požiadavku na prepravu horským dopravným zariadením a požiadať o pomoc pri preprave tejto osoby s invalidným vozíkom horským dopravným zariadením. Na základe požiadavky podľa predchádzajúcej vety prevádzkovateľ zabezpečí pomoc pri nastupovaní a vystupovaní zdravotne postihnutej osoby. Príchod zdravotne postihnutej osoby do priestoru nástupišťa si zabezpečuje táto osoba samostatne za pomoci sprevádzajúcej osoby. Zamestnanci prevádzkovateľa vykonávajúci obsluhu horských dopravných zariadení poskytnú pri nástupe a výstupe zdravotne postihnutej osoby z horského dopravného zariadenia pomoc. Nástup a výstup môže byť vykonávaný len pri zastavenom chode horského dopravného zariadenia v stanici.

Osobitné podmienky prepravy:

8.1 v stredisku Jasná Sever je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v kabínkových lanových dráhach a v sprievode minimálne jednej dospelaj sprevádzajúcej osoby.

8.2 v stredisku Jasná Juh je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v kabínkových lanových dráhach a v sprievode minimálne jednej dospelaj sprevádzajúcej osoby.

8.3 v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v sprievode minimálne jednej dospelaj sprevádzajúcej osoby a výlučne prostredníctvom kabínkových lanových dráh. V prípade prepravy kabínkovou lanovou dráhou (KLD4) na trase Tatranská Lomnica – Štart je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná len v prípade, že šírka invalidného vozíka nepresahuje 58 cm. V prípade prepravy visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít je preprava zdravotnej postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v prípade, že invalidný vozík je skladateľný, pričom táto osoba je povinná vziať na zreteľ skutočnosť, že pohyb v priestoroch nástupnej a výstupnej stanice visutej lanovej dráhy, ako aj na Lomnickom štíte nie je vhodný pre osoby pohybujúce sa na invalidnom vozíku (nejde o bezbariérové

Tatry mountain resorts, a.s.



Demänovská Dolina 72
031 01 Liptovský Mikuláš 1, Slovensko



IČO: 315 606 36, DIČ: 2020428036
IČ-DPH: SK 2020428036

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Žilina, Odd. Sa, vl. č. 62/L

priestory), nakoľko pri výstupe z visutej lanovej dráhy je nevyhnutné prekonať 4 poschodia (80 schodov); v priestore sa nenachádza výtah ani eskalátor. V prípade, že zdravotne postihnutá osoba pohybujúca sa na invalidnom vozíku sa rozhodne využiť prepravu visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít, je jej preprava možná výlučne v sprievode minimálne dvoch dospelých sprevádzajúcich osôb.

8.4 v stredisku Vysoké Tatry – Starý Smokovec je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v sprievode minimálne jednej dospeljej sprevádzajúcej osoby. Z budovy lanovky do terénu nie je bezbariérový prístup.

9. Z bezpečnostných dôvodov je na sedačkových lanových dráhach možná preprava osôb mladších ako 12 rokov alebo nižších ako 140 cm výlučne za podmienky sprievodu dospeljej osoby staršej ako 18 rokov, a to maximálne 2 osoby mladšie ako 12 rokov alebo nižšie ako 140 cm v sprievode 1 dospeljej osoby staršej ako 18 rokov.

10. Preprava bicyklov/kolobežiek na lanových dráhach v strediskách Jasná, a Tatranská Lomnica nie je možná.

11. Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platnom pre letnú sezónu 2024 v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a uverejnených na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk a www.gopass.travel a umiestnených v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

12. Všetky Lístky sú neprenosné okamihom prvého prechodu čítacím zariadením (turniketom).

13. Prevádzka a Prevádzková doba:

13.1 Prevádzka jednotlivých stredísk (dni prevádzky) je závislá od konkrétnych poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách a je určovaná prevádzkovateľom. Informácie o prevádzke jednotlivých stredísk (dni prevádzky) je uverejnená na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk.

13.2 Prevádzka jednotlivých dopravných zariadení (lanových dráh) v jednotlivých strediskách je závislá od konkrétnych poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách a je uvedená na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk.

13.3 Prevádzková doba lanových dráh v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je určovaná spoločnosťou TMR v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a je uvedená na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk.

13.4 Spoločnosť TMR je oprávnená jednostranne zmeniť prevádzku alebo prevádzkovú dobu dopravných zariadení, nespustiť, prerušiť alebo ukončiť prevádzku jednotlivých lanových dráh (horských dopravných zariadení) v jednotlivých strediskách v prípade technických porúch, nadmernej rýchlosti vetra, výpadku elektrickej energie alebo iných skutočností neumožňujúcich bezpečnú prepravu zákazníkov (napr. búrka, víchrica, hmla, krupobitie a podobne). Informácie o poveternostných podmienkach a prevádzke lanových dráh (horských dopravných zariadení) sú denne k dispozícii na predajných miestach Lístkov, ako aj na internetových stránkach www.jasna.sk a www.vt.sk.

14. Strata, odcudzenie a poškodenie Lístkov:

14.1. Strata, odcudzenie, poškodenie Lístka

Pri strate, odcudzení alebo poškodení Lístka je držiteľ Lístka povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť priamo v stredisku spoločnosti TMR. Držiteľ Lístka zakúpeného priamo v stredisku prevádzkovateľa (*offline predaj*) je v tomto prípade povinný predložiť pokladničný doklad o kúpe Lístka. Pri Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade straty, odcudzenia alebo poškodenia Lístka zakúpeného prostredníctvom predajného systému GOPASS (*online predaj*) je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. Až po nahlásení straty, odcudzenia alebo poškodenia Lístka a predložení požadovaných dokladov je možné Lístok zablokovať a overiť potrebné údaje. Držiteľ Lístka obdrží náhradný Lístok. Držiteľ Lístka nemá nárok na

Tatry mountain resorts, a.s.



Demänovská Dolina 72
031 01 Liptovský Mikuláš 1, Slovensko



IČO: 315 606 36, DIČ: 2020428036
IČ-DPH: SK 2020428036

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Žilina, Odd. Sa, vl. Č 62/L

vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni vyjazdené v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty, odcudzenia alebo poškodenia Lístka a jeho zablokovania. Držiteľ Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Lístok ani na inú formu odškodnenia za stratu, odcudzenie alebo poškodenie Lístka.

15. Reklamácie a náhrada cestovného:

- 15.1** Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR 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.
- 15.2** Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 15.3** Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Infocentrách nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR 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 všeobecných obchodných podmienkach.
- 15.4** 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 neuskutočnenie prepravy v dojednanom rozsahu), najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa preprava mala uskutočniť, alebo v ktorom sa neuskutočnila v dojednanom rozsahu, 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.
- 15.5** Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení Lístka a preukaz totožnosti. 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 vyzoomený 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.
- 15.6** Držiteľovi Lístka môže prevádzkovateľ poskytnúť náhradu cestovného za deň, v ktorom prešiel prechodové zariadenie – turniket a preprava sa neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia na dobu dlhšiu ako 60 minút, respektíve, ak nebola zahájená doprava na lanovej dráhe (horskom dopravnom zariadení) z prevádzkových alebo poveternostných dôvodov, a to nasledovne:
- 15.6.1 v stredisku Jasná sever, má držiteľ Lístka nárok na:**
- 15.6.1.1** náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení;
- 15.6.1.2** náhradu vo výške 75% z ceny spätočného Lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Priehyba a náhradu vo výške 50% z ceny jednosmerného lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Priehyba;
- 15.6.1.3** náhradu vo výške 50% z ceny spätočného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;
- 15.6.1.4** náhradu vo výške 25% z ceny spätočného lístka Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom dolu v úseku Chopok – Priehyba alebo Priehyba – Biela Púť;

Tatry mountain resorts, a.s.



15.6.2 v stredisku Jasná juh, má držiteľ Lístka nárok na:

- 15.6.2.1** náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení;
- 15.6.2.2** náhradu vo výške 75% z ceny spiatocného Lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Kosodrevina a náhradu vo výške 50 % z ceny jednosmerného lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Kosodrevina;
- 15.6.2.3** náhradu vo výške 50% z ceny spiatocného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;
- 15.6.2.4** náhradu vo výške 25% z ceny spiatocného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom dolu v úseku Chopok – Kosodrevina alebo Kosodrevina - Krupová;

15.6.3 v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica má držiteľ Lístka nárok na:

- 15.6.3.1** v prípade, že zákazník nedosiahne cieľovú stanicu uvedenú na jednosmernom Lístku, respektíve nedosiahne cieľovú stanicu smerom hore pri obojsmernom Lístku, na náhradu cestovného vo forme náhradného Lístka podľa typu a druhu Lístka, ktorého využitie bolo z dôvodov tu uvedených znemožnené, alebo na náhradu zaplateného cestovného podľa typu a druhu Lístka, ktorého využitie bolo z dôvodov tu uvedených znemožnené;
- 15.6.3.2** náhradu vo výške 50% z ceny spiatocného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;
- 15.6.3.3** náhradu vo výške 25% z ceny spiatocného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava z medzistanice Štart smerom nadol;
- 15.6.3.4** v prípade Lístka „Lomnický štít“, ak zákazník z dôvodov tu uvedených nemôže absolvovať prepravu z východzej stanice, na náhradu cestovného za Lístok „Lomnický štít“ v plnej výške;
- 15.6.3.5** v prípade Lístka „Lomnický štít“, ak zákazník z dôvodov tu uvedených nedosiahne cieľovú stanicu Lomnický štít, ale absolvuje prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso, má klient nárok na náhradu vo výške 50% ceny spiatocného Lístka na prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso a náhradu z ceny spiatocného Lístka na prepravu na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít v plnej výške (100%). Ak zákazník z dôvodov tu uvedených nedosiahne cieľovú stanicu Lomnický štít, ale absolvuje prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso – Tatranská Lomnica má klient nárok iba na náhradu ceny spiatocného Lístka na prepravu na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít v plnej výške (100%).
- 15.6.3.6** v prípade Lístka “Lomnický štít”, pokiaľ je v prevádzke lanová dráha v úseku Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso a visutá lanová dráha v úseku Skalnaté pleso – Lomnický štít nepremáva, je zákazník povinný počkať v stredisku Tatranská Lomnica minimálne do doby 45 minút pred zákazníkom zakúpeným časom odchodu visutej Lanovej dráhy;
- 15.6.3.7** v prípade spiatocného lístka “Tatranská Lomnica – Lomnické sedlo”, ak zákazník z dôvodov tu uvedených nedosiahne cieľovú stanicu Lomnické sedlo, ale absolvuje prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso – Tatranská Lomnica, má klient nárok na náhradu vo výške 20% z ceny spiatocného lístka. Ak zákazník z dôvodov tu uvedených nedosiahne cieľovú stanicu, ale absolvuje prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso, má nárok na náhradu vo výške 60% z ceny spiatocného lístka;

15.6.4 v stredisku Vysoké Tatry – Starý Smokovec má držiteľ Lístka nárok na:

- 15.6.4.1** náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia;

Tatry mountain resorts, a.s.

- 15.6.4.2** náhradu vo výške 50% z ceny spiatočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom dolu;
- 15.6.5** v stredisku **Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica a Vysoké Tatry - Starý Smokovec** má držiteľ kombinovaného Lístka nárok na:
- 15.6.5.1** v prípade Lístka „MAGISTRALA Ticket“ alebo obojsmerného Lístka, ak zákazníkovi z dôvodov tu uvedených bolo umožnené absolvovať len prepravu z východzej stanice do cieľovej stanice smerom hore (t.j. nebola vykonaná preprava smerom dole), na náhradu cestovného vo výške 50% sumy Lístka „MAGISTRALA Ticket“ alebo obojsmerného Lístka;
- 15.7** V prípade akciových Lístkov (napr. Špeciálna ponuka pre verných klientov a pod.) je poskytnutie náhradného plnenia v prípade oprávnenej reklamácie platné len v dobe platnosti akciovej ponuky.
- 15.8** Zákazníkom, ktorí sú oprávnení využívať služby v jednotlivých strediskách prevádzkovateľa na základe tzv. rezortného balíka (lístok a aquapass v cene pobytu) sa náhrada v prípade nemožnosti čerpania služieb z dôvodu nevhodných poveternostných alebo iných prevádzkových dôvodov neposkytuje. Je vylúčená aplikácia bodov 15.6. a 15.7 týchto obchodných podmienok.
- 15.9** **Náhrada cestovného sa poskytuje výlučne formou, akou bola uskutočnená úhrada za objednané a nevyužité služby (preprava).**
- 15.10** **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.**
- 15.11** 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 <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>), 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 online, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>:
- 16.** Zrušenie prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy:
- 16.1** **V prípade, ak chce zákazník pristúpiť k zrušeniu prepravy zo subjektívnych dôvodov na jeho strane (napr. v prípade choroby, úrazu alebo osobných dôvodov) pred zahájením prepravy, najneskôr však 24 hodín pred zahájením prepravy dopravných zariadení v stredisku v deň, na ktorý si zákazník Lístok zakúpil, je zákazník povinný predložiť pokladničný doklad a v prípade Lístka zakúpeného prostredníctvom predajného systému**

Tatry mountain resorts, a.s.



GOPASS e-mail potvrdzujúci nákup, pričom **prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu zrušenia prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jej spôsobu alebo výšky.**

16.2 V prípade Lístka „Lomnický štít“ zakúpeného v pokladni alebo infocentre (*offline predaj*), ak dôjde zo strany zákazníka k zrušeniu prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka (napr. choroba, úraz, a podobne) alebo bez uvedenia dôvodu:

16.2.1 v čase od zakúpenia Lístka „Lomnický štít“ najneskôr však do 24 hodín pred časom odchodu visutej lanovej dráhy zo stanice Skalnaté pleso uvedeným na miestenke, má zákazník právo na vrátenie cestovného za Lístok „Lomnický štít“ v plnej výške,

16.2.2 v čase medzi 24 hodín a 120 minút pred časom odchodu visutej lanovej dráhy zo stanice Skalnaté pleso uvedeným na miestenke, má zákazník právo na vrátenie cestovného vo výške 50% ceny Lístka „Skalnaté pleso – Lomnický štít“,

16.2.3 v čase kratšom ako 120 minút pred časom odchodu visutej lanovej dráhy zo stanice Skalnaté pleso uvedeným na miestenke, nemá zákazník právo na akékoľvek finančné či nefinančné plnenie či náhradu.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu zrušenia prepravy na základe Lístka „Lomnický štít“ zakúpeného v pokladni alebo klientskom centre (*offline predaj*) zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jej spôsobu alebo výšky.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu zrušenia prepravy na základe Lístka „Lomnický štít“ zakúpeného prostredníctvom predajného systému GOPASS (*online predaj*) zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jej spôsobu alebo výšky.

16.3 V prípade, že zákazník zmešká prepravu visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít v čase uvedenom na miestenke, nemá právo na akékoľvek finančné či nefinančné plnenie či náhradu.

17. 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/o-nas/gdpr/.

18. Kúpou Lístka a využívaním služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky, jednotlivé prevádzkové poriadky, jednotlivé prepravné poriadky, návštevne poriadky horských stredísk. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľov alebo nimi určených osôb a všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce pohyb osôb v horských strediskách, národných parkoch a chránených územiach. Zákazník je povinný počas celej doby prepravy mať pri sebe platný Lístok. Zákazník je povinný na požiadanie zamestnanca prevádzkovateľa alebo prevádzkovateľom určenej osoby predložiť platný Lístok pre účely kontroly.

19. Spoločnosť TMR je oprávnená Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že Lístok používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri Lístkoch vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Lístka, alebo ak je kontrolou prevádzkovateľa zistené, že Lístok používa aj osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila tento Lístok, a pri ostatných Lístkoch (*offline predaj*), ak je kontrolou prevádzkovateľa zistené, že Lístok používa aj osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila tento Lístok. Neprenosné Lístky sú platné len s preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť, pri zľavnených Lístkoch s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného Lístka. Pre účely kontroly je prevádzkovateľ oprávnený

Tatry mountain resorts, a.s.



Demänovská Dolina 72
031 01 Liptovský Mikuláš 1, Slovensko



IČO: 315 606 36, DIČ: 2020428036
IČ-DPH: SK 2020428036

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Žilina, Odd. Sa, vl. Č 62/L

požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca a pri zľavnených Lístkoch aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavneného Lístka.

- 20. V prípade znehodnotenia Lístka z dôvodu porušenia všeobecných obchodných podmienok** (v prípade zneužívania Lístka a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania prepravných služieb poskytovaných prevádzkovateľom v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo z dôvodu porušenia bodu 18 alebo bodu 20 týchto všeobecných obchodných podmienok alebo z dôvodu porušenia bodu 21 týchto všeobecných obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia prepravných služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých strediskách, ani nárok na vrátenie zákazníkom zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**
- 21.** Bez súhlasu prevádzkovateľa platí zákaz využívania lanových dráh (horských dopravných zariadení), ich jednotlivých kabín alebo sedačiek, priestorov nástupných a výstupných staníc lanových dráh (horských dopravných zariadení) na reklamné účely (napr. umiestňovanie predajných stánkov, reklamných zariadení a iné). Lístok neoprávňuje jeho držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti akýmkoľvek spôsobom, a to vrátane priestorov nástupných a výstupných staníc dopravných zariadení, či na lanových dráhach alebo dopravných zariadeniach, či akýmkoľvek iným spôsobom (online alebo offline) bez súhlasu spoločnosti TMR ako prevádzkovateľa a príslušných povolení v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 22.** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovými dráhami v stredisku, prípadne uplatniť postup podľa bodu 19 a 20 týchto všeobecných obchodných podmienok (zablokovanie a znehodnotenie Lístka), v prípade, že klient svojím správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo život, zdravie alebo majetok ostatných klientov a návštevníkov strediska, alebo životné prostredie, prípadne neuposlúchne odporúčania, príkazy a zákazy poverených pracovníkov prevádzkovateľa alebo iných oprávnených osôb, a to napriek výslovnému upozorneniu.
- 23.** V prípade, že dôjde počas využívania služby poskytovanej prevádzkovateľom k vzniku škody na majetku alebo zdraví zákazníka, ktorej náhradu bude zákazník požadovať od prevádzkovateľa, v prípade preukázania predpokladov vzniku zodpovednosti prevádzkovateľa za takto vzniknutú škodu zákazníkom, je zákazník povinný bezodkladne (t.j. okamžite po vzniku škodovej udalosti) po vzniku takejto škody informovať o vzniku škody a o priebehu udalosti prevádzkovateľa, a to v klientskom centre v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom, a poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri objasnení priebehu udalosti a miestnej obhliadke. V prípade vzniku škody na majetku, sa náhrada škody (v prípade preukázania zodpovednosti prevádzkovateľa za škodu), ak je to možné a účelné na základe posúdenia prevádzkovateľa, poskytuje uvedením veci alebo vecí do pôvodného stavu.
- 24.** Rozhodné právo:
Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných prevádzkovateľom, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 25.** Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia a účinnosť dňa 01.05.2024 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2024. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lanových dráh (horských dopravných zariadení) vo všetkých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých strediskách na základe jednotlivých druhov Lístkov v zmysle Cenníka vydaného spoločnosťou TMR (ďalej len „**osobitné obchodné podmienky**“) obsahujú odlišnú úpravu ako tieto všeobecné obchodné podmienky, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami týchto všeobecných obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia osobitných obchodných podmienok líšia od ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok.

V Demänovskej Doline, 22.04.2024

Tatry mountain resorts, a.s.



Demänovská Dolina 72
031 01 Liptovský Mikuláš 1, Slovensko



IČO: 315 606 36, DIČ: 2020428036
IČ-DPH: SK 2020428036

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Žilina, Odd. Sa, vl. č. 62/L



Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina

Tatry mountain resorts, a.s.



Demánovská Dolina 72
031 01 Liptovský Mikuláš 1, Slovensko



IČO: 315 606 36, DIČ: 2020428036
IČ-DPH: SK 2020428036

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Žilina, Odd. Sa, vl. Č 62/L