VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

ZIMNÁ SEZÓNA 2025/2026

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2025/2026 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 vlekmi a využívanie lyžiarskych trait a trás - 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, Štrbské Pleso a Jasná.
2. Zákazník má možnosť počas zimnej sezóny 2025/2026 zakúpiť lyžiarsky lístok (ďalej len „**Skipass**“) za ceny uvedené v Cenníkoch vydaných spoločnosťou TMR pre zimnú sezónu 2025/2026 alebo zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**) za ceny uvedené v Cenníkoch vydaných spoločnosťou TMR pre zimnú sezónu 2025/2026, pričom zmluva o preprave je uzatvorená okamihom vstupu do nástupnej stanice alebo nástupného priestoru lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia), ktorý je priestorom prístupným len s platným Skipassom a/alebo Lístkom. V prevádzkovateľom určených dňoch počas zimnej sezóny 2025/2026 má zákazník možnosť zakúpiť si Skipass s využitím služby **FRESH TRACK** (ďalej len „**FRESH TRACK**“) v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Štrbské Pleso alebo stredisku Jasná, a to na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach za podmienok a ceny uvedené v Cenníkoch vydaných spoločnosťou TMR pre zimnú sezónu 2025/2026 a na internetových stránkach www.jasna.sk a www.vt.sk. Prevádzkovateľ určuje lyžiarske trate pre využitie služby FRESH TRACK v závislosti od konkrétnych poveternostných a snehových podmienok v deň ponuky služby FRESH TRACK. Služba FRESH TRACK je určená pre dobrých až výborných lyžiarov (lyžuje sa v rýchlom tempe) a organizuje sa výlučne v prípade minimálneho počtu účastníkov, ktorý je prevádzkovateľom určený na počet desať (10) v príslušný deň. Maximálny počet účastníkov pre konkrétny deň pri službe FRESH TRACK je v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica a Štrbské Pleso osemdesiat (80) a v stredisku Jasná deväťdesiat (90). Účastníci využívajúci službu FRESH TRACK majú možnosť v deň využitia služby FRESH TRACK zakúpiť si celodenný Skipass za zvýhodnenú cenu v klientskom centre prevádzkovateľa v stredisku, v ktorom využili službu FRESH TRACK.
3. Skipass je vydávaný vo forme bezkontaktnej čipovej karty – KEY CARD – vydanej spoločnosťou **GOPASS SE**, Komořanská 326/63, Modřany, 143 00 Praha, Česká republika, IČ: 171 07 148, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn. H 2546 (ďalej len „**spoločnosť GOPASS**“), s uvedením identifikačných údajov držiteľa Skipassu. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb poskytovaných v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo aj jej zmluvných partnerov v rozsahu podľa typu zakúpeného Skipassu v zmysle Cenníkov spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2025/2026. Cena Skipassu zahŕňa zásah Horskej záchrannej služby v prípade úrazu alebo náhleho zhoršenia zdravotného stavu zákazníka počas využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR, ak k úrazu alebo náhlemu zhoršeniu zdravotného stavu dôjde na lyžiarskej trati alebo trase počas prevádzkovej doby strediska. V prípade zakúpenia Skipassu v klientskom centre a/alebo pokladni prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (*offline predaj*), prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) alebo prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) je zákazník povinný uhradiť poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu v zmysle aktuálneho cenníka spoločnosti TMR. **Držiteľ Skipassu nemôže bezkontaktnú čipovú kartu Gopass vrátiť**.

4. Predaj Lístkov sa realizuje formou predajného systému Gopass za podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass (www.gopass.travel) prevádzkovaného spoločnosťou 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 odo dňa začiatku zimnej sezóny 2025/2026 v príslušnom stredisku 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 zimnú sezónu 2025/2026, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR (www.vt.sk a www.jasna.sk) a internetovej stránke program Gopass (www.gopass.travel) a v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Lístky zakúpené *offline* v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica alebo Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Štrbské Pleso alebo Jasná sú platné výlučne v deň, na ktorý boli Lístky zakúpené, a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu 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. Prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) je možné zakúpiť len Lístky v zmysle ponuky zobrazenej v automatizovanom obchodnom mieste. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo počas zimnej sezóny 2025/2026 rozhodnúť o rozšírení predaja druhov Lístkov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*), ako aj o obmedzení alebo pozastavení predaja Lístkov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*).
5. Predaj Skipassov sa v klientskych centrách a/alebo pokladniach v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR realizuje od začiatku zimnej sezóny 2025/2026. Predaj Skipassov sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC. Skipassy je možné od zakúpiť aj prostredníctvom predajného systému Gopass (www.gopass.travel) prevádzkovaného spoločnosťou GOPASS, a to jednotlivé typy Skipassov za ceny uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2025/2026 a za podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach program Gopass (www.gopass.travel). Skipassy je možné od termínu určeného spoločnosťou TMR, najskôr však od začiatku zimnej sezóny 2025/2026, podľa toho, ktorý z uvedených termínov nastane neskôr, zakúpiť v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*), a to jednotlivé typy Skipassov za ceny uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2025/2026. Prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) je možné zakúpiť len Skipassy v zmysle ponuky zobrazenej v automatizovanom obchodnom mieste. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo počas zimnej sezóny 2025/2026 rozhodnúť o rozšírení predaja druhov Skipassov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*), ako aj o obmedzení alebo pozastavení predaja Skipassov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*). Skipassy pre využitie služby FRESH TRACK je možné zakúpiť od termínu určeného spoločnosťou TMR, najskôr však od začiatku zimnej sezóny 2025/2026, podľa toho, ktorý z uvedených termínov nastane neskôr, v klientskom centre v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, v klientskom centre v stredisku Štrbské Pleso alebo v klientskych centrách v stredisku Jasná hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou

platbou prostredníctvom platobných kariet EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC v deň predchádzajúci dňu, v ktorom je možné využitie služby FRESH TRACK, a to za ceny uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2025/2026. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť rezerváciu služby FRESH TRACK v prípade, že je zrealizovaná v deň predchádzajúci dňu možnosti využitia služby FRESH TRACK po 15:00 hod. (*offline predaj*). Zakúpenie služby FRESH TRACK prostredníctvom predajného systému Gopass prevádzkovaného spoločnosťou GOPASS (www.gopass.travel) je možné najneskôr do 06:59 hod. v deň, v ktorom je možné využitie služby FRESH TRACK, a to za ceny uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2025/2026.

6. Ceny Skipassov a/alebo Lístkov sú určené ako Flexi ceny.

7. Zľavnené Skipassy a/alebo Lístky:

7.1 Nárok na bezplatné využívanie služieb majú deti do veku 5,99 rokov len za podmienky, že služby využívajú výlučne v sprievode dospelej osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelej osoby staršej ako 18 rokov). Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom predajného systému Gopass (*online*) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka v klientskom centre a/alebo pokladni (*offline*) je nevyhnutné predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.

7.2 Nárok na zľavnený Skipass a/alebo Lístok „*Senior*“ má osoba vo veku 60 a viac rokov. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom predajného systému Gopass (*online*) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka v klientskom centre a/alebo pokladni (*offline*) je nevyhnutné predložiť preukaz totožnosti alebo iný doklad preukazujúci vek zákazníka.

7.3 Nárok na zľavnený Skipass a/alebo Lístok v kategórii “*Senior*” z dôvodu zdravotného postihnutia má držiteľ preukazu ťažko zdravotne postihnutý (ŤZP) alebo ťažko zdravotne postihnutý so sprievodcom (ŤZP-S). Uplatnenie nároku na zľavu ŤZP-S je možné len pri nákupe služieb na *offline* pokladni. Pre uplatnenie nároku na zľavnený Skipass a/alebo Lístok v kategórii “*Senior*” pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka v klientskom centre a/alebo pokladni (*offline*) z dôvodu zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti alebo iný doklad, ktorým je možné preukázať totožnosť zákazníka, a preukaz ŤZP alebo ŤZP-S. Zakúpenie zľavneného Skipassu a/alebo Lístka v kategórii “*Senior*” z dôvodu zdravotného postihnutia (ŤZP) prostredníctvom predajného systému GOPASS (www.gopass.travel) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka zaslanej na emailovú adresu info@gopass.sk (a to v dostatočnom predstihu (minimálne tri (3) dni vopred) pred kúpou Skipassu a/alebo Lístka), prostredníctvom ktorého prevádzkovateľ bude informovať o možnosti a podmienkach uplatnenia zľavy. Zakúpenie zľavneného Skipassu a/alebo Lístka v kategórii “*Senior*” z dôvodu zdravotného postihnutia prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) **nie je možné**.

7.4 Nárok na zľavnený Skipass a/alebo Lístok „*Junior*“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držitelia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom predajnéhosystému Gopass (*online*) je zákazník povinný pri nákupe na www.gopass.travel uviesť správne číslo preukazu. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka v klientskom centre a/alebo pokladni (*offline*) je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti alebo iný doklad preukazujúci totožnosť zákazníka a jeho vek (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**.

7.5 Nárok na zľavnený Skipass a/alebo Lístok „*Deti*" majú deti vo veku 6 až 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom predajného systému Gopass *(online*) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka v klientskom centre a/alebo pokladni (*offline*) je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.

7.6 Zľavy pre organizované skupiny: 5% zľava z celkovej sumy, zľavu je možné uplatniť na Skipassy a/alebo Lístky pri nákupe *offline* (v pokladniach alebo infocentrách prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR) pri organizovaných skupinách s minimálnym počtom 20 osôb pri jednorazovom nákupe Skipassov a/alebo Lístkov pre celú skupinu. Pri poskytnutí zľavy pre organizované skupiny nie je možné poskytnúť žiadne ďalšie zľavy. Pri kúpe Skipassov a/alebo Lístkov pre organizovanú skupinu je potrebné v pokladni predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlačkom pečiatky organizácie. Zľava pre organizované skupiny podľa tohto bodu neplatí pre Lístok na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté Pleso – Lomnický štít a späť a neplatí pre doplatkovú službu fast pass.

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

7.8 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo kontroly nároku na zľavnené Skipassy a/alebo Lístky pri ich využití. Zákazník predloží na výzvu povereného zamestnanca prevádzkovateľa doklad preukazujúci nárok na zľavnený Skipass a/alebo Lístok.

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

8. Preprava malých psov a iných zvierat lanovými dráhami pri využívaní prepravných služieb na základe Skipassov a/alebo Lístkov:

8.1 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 klietkach. Na jednej sedačke môže byť prepravovaný len jeden menší pes alebo iné menšie zviera. V prípade prepravy viac ako jedného menšieho psa alebo iného menšieho zvieraťa 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 zvieraťa, 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 zvieraťa v sume 10,- EUR/zviera**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odopretia možnosti prepravy zvieraťa na lanovej dráhe.

8.2 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 zvieraťa, 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 zvieraťa 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 zvieraťa na lanovej dráhe.

8.3 v stredisku Štrbské Pleso:
Preprava menších psov alebo malých zvierat je možná na všetkých lanových dráhach za podmienky, že pes alebo malé 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. Na jednej sedačke môže byť prepravovaný len jeden menší pes alebo iné menšie zviera. V prípade prepravy viac ako jedného menšieho psa alebo iného menšieho zvieraťa 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 zvieraťa, 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 zvieraťa v sume 9,- EUR/zviera**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odopretia možnosti prepravy zvieraťa na lanovej dráhe. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v každom jednotlivom prípade posúdiť možnosť prepravy zvieraťa na lanovej dráhe. Na prepravu zvieraťa na lanovej dráhe **nie je** právny nárok. Lístok na prepravu malého psa alebo iného malého zvieraťa lanovými dráhami je možné zakúpiť výlučne v klientskom centre (*offline predaj*). Zakúpenie Lístka na prepravu malého psa alebo iného malého zvieraťa lanovými dráhami prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) alebo automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) **nie je možné.**

8.4 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v každom jednotlivom prípade posúdiť možnosť prepravy zvieraťa na lanovej dráhe.

8.5 Na prepravu zvieraťa na lanovej dráhe nie je právny nárok.

8.6 Lístok na prepravu malého psa alebo iného malého zvieraťa lanovými dráhami je možné zakúpiť výlučne v klientskych centrách alebo pokladniach v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (*offline predaj*). Zakúpenie Lístka na prepravu malého psa alebo iného malého zvieraťa lanovými dráhami prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) alebo automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) nie je možné.

8.7 Povinnosť zakúpenia lístka na prepravu malého psa alebo iného malého zvieraťa lanovými dráhami sa nevzťahuje na psa so špeciálnym výcvikom (vodiaci pes, signálny pes alebo asistenčný pes pre osoby s telesným postihnutím) v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov za podmienky, že pes je v sprievode ŤZP, má špeciálny postroj a má špeciálnu známku preukazujúcu absolvovanie špeciálneho výcviku.

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 dospelej osoby staršej ako 18 rokov, a to maximálne 2 osoby mladšie ako 12 rokov alebo nižšie ako 140 cm v sprievode 1 dospelej osoby staršej ako 18 rokov.

10. 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:

10.1 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 dospelej sprevádzajúcej osoby s platným cestovným lístkom,

10.2 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 dospelej sprevádzajúcej osoby s platným cestovným lístkom,

10.3 v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v sprievode minimálne jednej dospelej sprevádzajúcej osoby s platným cestovným lístkom 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 priestory), nakoľko pri výstupe z visutej lanovej dráhy je nevyhnutné prekonať 4 poschodia (80 schodov); v priestore sa nenachádza výťah 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 s platným cestovným lístkom,

10.4 v stredisku Vysoké Tatry - Starý Smokovec je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v pozemnej lanovej dráhe a v sprievode minimálne jednej dospelej sprevádzajúcej osoby s platným cestovným lístkom. Z budovy pozemnej lanovej dráhy do terénu nie je bezbariérový prístup,

10.5 v stredisku Štrbské Pleso technické riešenie technologického zariadenia horských dopravných zariadení v stedisku neumožňujú prepravu zdravotne postihnutých osôb na invalidnom vozíku.

11. Skipassy:

11.1 Skipass 1 jazda:

11.1.1 v stredisku Jasná predstavuje 1 jednosmernú jazdu (smerom hore) lanovými dráhami na úseku Biela Púť alebo Záhradky – Priehyba – Chopok a zo strany Chopok Juh platí na 1 jednosmernú jazdu (smerom hore) lanovými dráhami na úseku Krupová – Kosodrevina – Chopok;

11.1.2 v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica „1 jazda 2 úseky“ predstavuje jednosmernú jazdu na 2 lanových dráhach, a to buď Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso + Skalnaté pleso – Lomnické sedlo alebo Tatranská Lomnica – Štart + Štart – Čučoriedky,

11.2 Časové Skipassy:

11.2.1 Skipass 3 hodiny Jakubkova lúka platí počas vymedzeného času od prvého prechodu turniketom v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnej čipovej karte len v stredisku Vysoké Tatry – Starý Smokovec (Jakubkova lúka);

11.2.2 Skipass 1 deň platí jeden deň počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 12.2 a 12.3 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnej čipovej karte. Skipass 1 deň zakúpený v stredisku Tatranská Lomnica (*offline predaj)* je platný v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a Štrbské Pleso. Skipass 1 deň zakúpený v stredisku Starý Smokovec *(offline predaj)* je platný len v stredisku Starý Smokovec – Jakubkova lúka (nie je možné využitie na pozemnej lanovej dráhe Starý Smokovec – Hrebienok). Skipass 1 deň zakúpený v stredisku Štrbské Pleso (*offline predaj*) je platný v stredisku Štrbské Pleso a v stredisku Vysoké Tatry – Starý Smokovec výlučne na využitie na pozemnej lanovej dráhe Starý Smokovec – Hrebienok. Skipass 1 deň zakúpený prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj)* pre stredisko Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica je platný v stredisku Tatranská Lomnica,

Starý Smokovec a Štrbské Pleso a Skipass 1 deň pre stredisko Štrbské Pleso je platný v stredisku Štrbské Pleso a v stredisku Starý Smokovec. Skipass 1 deň zakúpený v stredisku Jasná je platný v stredisku Jasná; Skipass 1 deň Jakubkova lúka je platný len v stredisku Vysoké Tatry - Starý Smokovec (Jakubkova lúka). Skipass 1 deň neoprávňuje držiteľa na večerné lyžovanie.

11.2.3 Popoludňajší Skipass zakúpený v pokladni alebo klientskom centre v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (*offline predaj*) najskôr 5 minút pred vyznačenou platnosťou, t.j. 12:25 hod platí od 12:30 hod. v deň jeho zakúpenia do ukončenia prevádzkových hodín v deň jeho zakúpenia v zmysle bodu 12.2 a 12.3 týchto všeobecných obchodných podmienok. Popoludňajší Skipass platný v stredisku Jasná alebo Tatranská Lomnia alebo v stredisku Štrbské Pleso a zakúpený prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) si zákazník môže zakúpiť kedykoľvek počas zimnej sezóny 2025/2026 na konkrétny deň, pričom tento platí od 12:30 hod. v deň, na ktorý bol zakúpený, do ukončenia prevádzkových hodín strediska v daný deň v zmysle bodu 12.2 a 12.3 týchto všeobecných obchodných podmienok. Popoludňajší Skipass platný v stredisku Jasná alebo Tatranská Lomnica alebo Štrbské Pleso a zakúpený prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) je možné zakúpiť výlučne v deň, v ktorom má byť Popoludňajší skipass využitý a platí od 12:30 hod. v deň, na ktorý bol zakúpený, do ukončenia prevádzkových hodín strediska v daný deň v zmysle bodu 12.2 a 12.3 týchto obchodných podmienok. Popoludňajší skipass neoprávňuje držiteľa na večerné lyžovanie.

11.2.4 Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v strediskách vo Vysokých Tatrách, a to Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry je možné zakúpiť formou predajného systému Gopass (www.gopass.travel), prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) alebo počas otváracích hodín v klientskych centrách a/alebo pokladniach v stredisku Tatranská Lomnica a v stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry platia odo dňa zakúpenia príslušného Viacdenného Skipassu alebo odo dňa uvedeného na Skipasse po dobu za sebou nasledujúcich kalendárnych dní v závislosti od druhu Viacdenného Skipassu, ktorý si zákazník zakúpil. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry zakúpené v klientskom centre v stredisku Tatranská Lomnica alebo v stredisku Štrbské Pleso (*offline predaj*) platia v strediskách Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry zakúpené prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj)* alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets)* pre stredisko Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica platia v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry - Starý Smokovec a Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy neoprávňujú držiteľa na večerné lyžovanie;

11.2.5 Viacdenné Skipassy Jasná (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, a to Jasná, ako aj v strediskách Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry - Starý Smokovec a v stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Jasná je možné zakúpiť formou predajného systému Gopass (www.gopass.travel), prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) alebo počas otváracích hodín v klientskych centrách a/alebo pokladniach v stredisku Jasná. Viacdenné Skipassy Jasná platia odo dňa zakúpenia príslušného viacdňového Skipassu alebo odo dňa uvedeného na Skipasse po dobu za sebou nasledujúcich kalendárnych dní v závislosti od druhu viacdenného Skipassu, ktorý si zákazník zakúpil. Viacdenné Skipassy neoprávňujú držiteľa na večerné lyžovanie;

11.2.6 Večerný Skipass je samostatným lyžiarskym lístkom, ktorý spravidla platí v čase od 18:00 do 21:00 hod. na lanových dráhach alebo lyžiarskych vlekoch a lyžiarskych tratiach určených na večerné lyžovanie v zmysle pokynov a informácií poskytovaných spoločnosťou TMR, pokiaľ spoločnosť TMR ako prevádzkovateľ neurčí inak;

11.2.7 Skipass Gopass SKI sezónka a Gopass SKI FLEXI sezónka oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR a jej zmluvnými partnermi v rozsahu a spôsobom upravenými osobitnými obchodnými podmienkami spoločnosti GOPASS.

11.2.8 Fast Pass 1 deň Jasná platí jeden deň počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 12.2 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnej čipovej karte v stredisku Jasná; Fast Pass 1 deň Jasná neoprávňuje držiteľa na večerné lyžovanie. Fast Pass 1 deň Jasná je možné využiť na prednostný vstup na prevádzkovateľom určených lanových dráhach, t.j. prednostný vstup na lanové dráhy na prepravných zariadeniach "A1" Priehyba – Chopok (Sever), "A2" Kosodrevina – Chopok (Juh), "A3" Grand – Brhliská (Sever), "A5" Krupová – Kosodrevina (Juh), "B1" Záhradky - Rovná hoľa (Sever), "B2" Záhradky – Priehyba (Sever) "A6" Biela púť – Priehyba (Sever), "B8" Lúčky – Vyhliadka (Sever); Poskytnutie zľavy z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia **nie je** pre Fast Pass 1 deň Jasná **možné**;

11.2.9 Fast Pass 1 deň Vysoké Tatry platí jeden deň počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 12.2 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnej čipovej karte v stredisku Tatranská Lomnica alebo Štrbské Pleso; Fast Pass 1 deň Vysoké Tatry neoprávňuje držiteľa na večerné lyžovanie. Fast Pass 1 deň Vysoké Tatry je možné využiť na prednostný vstup na prevádzkovateľom určených lanových dráhach, t.j. prednostný vstup na lanové dráhy na prepravných zariadeniach v stredisku Tatranská Lomnica na prepravných zariadeniach "B" Štart – Skalnaté pleso, "F" Tatranská Lomnica – Štart, "I" Tatranská Lomnica – Buková Hora, "D" Štart – Čučoriedky, "C" Skalnaté pleso – Lomnické sedlo; v stredisku Štrbské Pleso na prepravných zariadeniach "A" Solisko Expres, "C" Furkota, B" Medvedia kopa; Poskytnutie zľavy z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia **nie je** pre Fast Pass 1 deň Vysoké Tatry **možné.**

11.3 Všetky 2 a Viacdenné Skipassy sa dajú využiť aj na vstup typu „*Aqua Ticket*" (bez vstupu do wellness a saunového sveta vo Vodnom parku Tatralandia a Vodnom parku Bešeňová) vo Vodnom parku Tatralandia a Vodnom parku Bešeňová. Vstup Aqua Ticket predstavuje celodenný vstup (bez saunového a wellness sveta) počas zimnej sezóny 2025/2026 a je možné čerpať ho počas doby platnosti Skipassu. V jeden a ten istý deň je možné čerpať výlučne vstup do Vodného parku Tatralandia alebo do Vodného parku Bešeňová alebo výlučne využívať služby niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR. **Kombinovanie vstupu do Vodného parku Tatralandia alebo Vodného parku Bešeňová alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR počas toho istého dňa nie je možné**. Uvedené neplatí pre lyžiarske kurzy.

11.4 Skipassy 2, 3, 4, 5 a 6-dňové Vysoké Tatry zakúpené v stredisku Tatranská Lomnica sa dajú využiť aj na vstup typu "*Aqua Packet*" do Aquacity Poprad. Vstup Aqua Packet predstavuje celodenný vstup počas zimnej sezóny 2025/2026 a je možné čerpať ho počas doby platnosti Skipassu. V jeden a ten istý deň je možné čerpať výlučne vstup do Aquacity Poprad alebo výlučne využívať služby niektorého zo stredísk Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR. **Kombinovanie vstupu do Aquacity Poprad alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR počas toho istého dňa nie je možné. Prvé využitie Skipassu musí byť zákazníkom uskutočnené v niektorom zo**

stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Prvé využitie Skipassu v Aquacity Poprad nie je možné. Uvedené neplatí pre lyžiarske kurzy.

11.5 Žiaden Skipass **neoprávňuje** jeho držiteľa na jeho využitie služby *„Nočná sánkovačka“* (jazda pozemnou lanovou dráhou na trase Starý Smokovec – Hrebienok a späť).

11.6 Lístky:

Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2025/2026 v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR uverejnených na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk, www.jasna.sk a www.gopass.travel, v automatizovaných obchodných miestach (*Gopass Tickets*) a v klientskych centrách a/alebo pokladniach umiestnených v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

11.7 **Všetky Skipassy a/alebo Lístky sú neprenosné. Skipassy a/alebo Lístky vydané na meno držiteľa sú neprenosné od okamihu ich vydania. Ostatné Skipassy a/alebo Lístky sa stávajú neprenosnými okamihom prvého prechodu čítacím zariadením (turniketom).** Toto ustanovenie sa nevzťahuje na osobitné druhy Skipassov a/alebo Lístkov, ktoré sú spoločnosťou TMR určené ako prenosné na základe podmienok určených spoločnosťou TMR po dohode so zákazníkom.

12. Prevádzka a Prevádzková doba:

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

12.2 Prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je určovaná spoločnosťou TMR v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

12.3 Pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je v termíne od začiatku zimnej sezóny 2025/2026 do 31.01.2026 od 8:30 hod. do 15:30 hod. a v termíne od 01.02.2026 do ukončenia zimnej sezóny 2025/2026 od 8:30 hod. do 16:00 hod.. Po časoch uvedených v predchádzajúcej vete nie je možné v stredisku Vysoké Tatry – Starý Smokovec využitie Skipassu na prepravu pozemnou lanovou dráhou na trase Starý Smokovec – Hrebienok ani späť.

12.4 Prevádzková doba je určená ako **denná prevádzková doba**, ktorá predstavuje prevádzku počas dňa v dopoludňajších a popoludňajších hodinách v časoch uvedených v bode 12.3, pokiaľ nie je prevádzkovateľom určené inak, a **večerná prevádzková doba**, ktorá predstavuje prevádzku vo večerných hodinách v časoch uvedených v poslednej vete bodu 11.5.

12.5 **V termíne od začiatku zimnej sezóny 2025/2026 do 31.01.2026 v čase od 16:00 hod. do 8:30 hod. a v termíne od 01.02.2026 do ukončenia zimnej sezóny 2025/2026 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! V prípade, ak je na zjazdovke večerné lyžovanie, vstup je povolený od 18:00 hod. do 21:00 hod., pokiaľ nie je spoločnosťou TMR ako prevádzkovateľom určené inak.

12.6 Spoločnosť TMR je oprávnená 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 na predajných miestach Skipassov a/alebo Lístkov, ako aj na internetových stránkach www.jasna.sk, www.vt.sk.

12.7 V prípade prevádzky služby FRESH TRACK je prevádzková doba dopravných zariadení a lyžiarskych tratí, na ktorých sa poskytuje služba FRESH TRACK, od 07:15 hod. do 9:00 hod., a to v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica počas zimnej sezóny 2025/2026 v nedeľu za podmienky, že je v prevádzke lanová dráha Skalnaté Pleso – Lomnické sedlo a lyžiarska trať Lomnické sedlo, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, v stredisku Jasná počas zimnej sezóny 2025/2026 v utorok, štvrtok, sobotu a nedeľu na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach v závislosti od poveternostných a snehových podmienok, a v stredisku Štrbské Pleso počas zimnej sezóny 2025/2026 v dňoch štvrtok a sobota, na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach v závislosti od poveternostných a snehových podmienok, avšak výlučne pre zákazníkov, ktorí si službu FRESH TRACK u prevádzkovateľa pre príslušný deň zakúpili. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny určených dní a/alebo časov pre využívanie služby FRESH TRACK, ako aj zrušenie poskytovania služby FRESH TRACK v určitých dňoch alebo celosezónne, a to kedykoľvek počas zimnej sezóny 2025/2026, a vrátane dňa, v ktorom sa má FRESH TRACK konať, v termíne do 07:15 hod. daného dňa z dôvodu nevhodných poveternostných a/alebo snehových podmienok alebo z akýchkoľvek prevádzkových dôvodov. Službu FRESH TRACK nie je možné využiť v prípade nepriaznivých poveternostných a/alebo snehových podmienok.

13. Strata, odcudzenie a poškodenie Skipassu a/alebo Lístka:

13.1 Strata alebo odcudzenie Skipassu a/alebo Lístka

13.1.1 Pri strate alebo odcudzení Skipassu a/alebo Lístka je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v klientskom centre alebo v pokladni spoločnosti TMR. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo klientskom centre prevádzkovateľa (*offline predaj*) je v tomto prípade povinný predložiť pokladničný doklad o kúpe Skipassu a/alebo Lístka. Pri Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Skipass a/alebo Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade straty alebo odcudzenia Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (*Gopass Tickets*) alebo prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Skipassu a/alebo Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné Skipass a/alebo Lístok zablokovať a overiť potrebné údaje. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka obdrží náhradný Skipass a/alebo Lístok (pri viacdenných Skipassoch s počtom neprejazdených dní ku dňu zablokovania Skipassu). Poplatok za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka je 3,- EUR. V prípade vydania náhradného Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo klientskom centre prevádzkovateľa (*offline predaj*) alebo zakúpeného prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) alebo zakúpeného prostredníctvom predajného systému Gopass (www.gopass.travel) (*online predaj*) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu v zmysle cenníka spoločnosti TMR. Držiteľ Skipassu nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni vyjazdené v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia Skipassu a jeho zablokovania. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Skipass a/alebo Lístok ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie Skipassu a/alebo Lístka.

13.2 Poškodenie Skipassu a/alebo Lístka

13.2.1 V prípade poškodenia Skipassu a/alebo Lístka držiteľ Skipassu a/alebo Lístka bezodkladne oznámi túto skutočnosť v klientskom centre alebo v pokladni spoločnosti

TMR. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo klientskom centre prevádzkovateľa (*offline predaj*) je povinný predložiť spolu s poškodeným Skipassom a/alebo Lístkom pokladničný blok o kúpe Skipasu a/alebo Lístka. Pri Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Skipass a/alebo Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade poškodenia Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (*Gopass Tickets*) alebo prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Skipassu a/alebo Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. V prípade mechanického poškodenia Skipassu a/alebo Lístka alebo v prípade, že poškodený Skipass a/alebo Lístok nebude možné opätovne nakódovať, držiteľ Skipassu a/alebo Lístka obdrží náhradný Skipass a/alebo Lístok (pri viacdenných Skipassoch s počtom neprejazdených dní ku dňu predloženia poškodeného Skipassu) a v takomto prípade je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný zaplatiť za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka poplatok v sume 3,- EUR. V prípade vydania náhradného Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline predaj*) alebo zakúpeného prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) alebo zakúpeného prostredníctvom predajného systému Gopass (www.gopass.travel) (*online predaj*) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu v zmysle cenníka spoločnosti TMR. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Skipass a/alebo Lístka ani na inú formu odškodnenia za poškodenie Skipassu a/alebo Lístka.

13.3 Zabudnutie nosiča

13.3.1 V prípade, že si klient zabudne pri príchode do lyžiarskeho strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 13.1 týchto všeobecných obchodných podmienok, t.j. poplatok za vystavenie náhradného Skipassu alebo Lístka je 3,- EUR. V prípade vydania náhradného Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo klientskom centre prevádzkovateľa (*offline predaj*) alebo zakúpeného prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*Gopass Tickets*) alebo zakúpeného prostredníctvom predajného systému Gopass (www.gopass.travel) (*online predaj*) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu v zmysle cenníka spoločnosti TMR. Poplatky je klient povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného Skipassu alebo Lístka.

14. Skipass - Reklamácie a náhrada cestovného:

14.1 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. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

14.2 Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa spoločnosť TMR vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

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

14.4 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) v klientskych centrách 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.

14.5 Zákazník je povinný uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady prepravných služieb – neuskutočnenie prepravy), 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.

14.6 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad, v prípade platby kartou aj doklad z POS (platobný terminal) terminálu a v prípade reklamácie služby zakúpenej prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (*Gopass Tickets*) alebo prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) potvrdenie o nákupe. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, prevádzkovateľ oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody nie je možné túto dodržať. V takomto prípade prevádzkovateľ informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený 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.

14.7 V prípade, že spoločnosť TMR uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie. Držiteľovi Skipassu 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 a zároveň došlo k zníženiu prepravnej kapacity dopravných zariadení strediska, v ktorom prešiel držiteľ Skipassu v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v stredisku, a to nasledovne:

14.7.1 v stredisku Jasná - Sever v prípade, ak sú v prevádzke 3 alebo menej horských dopravných zariadení (lanové dráhy, lyžiarske vleky), má držiteľ Skipassu nárok na:

14.7.1.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Jasná;

14.7.1.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Jasná;

14.7.2 v stredisku Jasná - Juh v prípade, ak nie je zabezpečená horským dopravnými zariadeniami (lanové dráhy, lyžiarske vleky) preprava návštevníkov do nástupnej stanice lanovej dráhy Kosodrevina - Chopok, má držiteľ Skipassu nárok na:

14.7.2.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Jasná;

14.7.2.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Jasná;

14.7.3 v stredisku Tatranská Lomnica:

14.7.3.1 v prípade, že nebola zahájená doprava aspoň jedného dopravného zariadenia na trase Tatranská Lomnica – Štart, má držiteľ Skipassu na náhradu cestovného vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a Štrbské Pleso;

14.7.3.2 v prípade, ak v prevádzke je menej ako 2 lanové dráhy, má držiteľ Skipassu nárok na:

14.7.3.2.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, alebo Štrbské Pleso;

v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec alebo Štrbské Pleso.

14.7.4 v stredisku Starý Smokovec – Jakubkova lúka:

14.7.4.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Starý Smokovec – Jakubkova lúka,

14.7.4.2 v čase od 12:00 hod. Na náhradu cestovného vo forme 3-hodinového depotného Skipassu platného v stredisku Starý Smokovec – Jakubkova lúka,

14.7.4.3 na náhradu vo forme 3-hodinového depotného Skipassu platného v stredisku Starý Smokovec – Jakubkova lúka, ak má zákazník zakúpený 3-hodinový Skipass Starý Smokovec – Jakubkova lúka,

14.7.4.4 na náhradu vo forme 3-hodinového depotného Skipassu platného v stredisku Starý Smokovec – Jakubkova lúka, ak má zákazník zakúpený 3-hodinový Skipass Starý Smokovec – Jakubkova lúka.

Náhrada sa neposkytuje v prípade, ak držiteľ 3-hodinového Skipassu daný deň využíval služby strediska Starý Smokovec viac ako 50% času, na ktorý ho 3-hodinový Skipass oprávňuje

14.7.5 v stredisku Štrbské Pleso:

14.7.5.1 v prípade, ak nie je v prevádzke 4-sedačková lanová dráha Štrbské Pleso – Solisko a 8-sedačková lanová Medvedia kopa:

14.7.5.1.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Štrbské Pleso, Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, ak má zákazník zakúpený Skipass Vysoké Tatry,

14.7.5.1.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 4-hodinového depotného Skipassu platného v stredisku Štrbské Pleso, Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, ak má zákazník zakúpený Skipass Vysoké Tatry,

Náhrada sa neposkytuje v prípade, ak držiteľ Skipassu v daný deň využíval služby lanovej dráhy Furkota, lanovej dráhy Medvedia kopa alebo lyžiarskeho vleku Interski a Junior a lyžiarskej trate Štrbské Pleso – Furkotka, Esíčko, Interski, Medvedia kopa, Turistická, Juniorská.

14.8 Ustanovenia bodu 14.7 sa nevzťahujú na využitie služieb v termíne od 01.12.2025 do 24.12.2026 a v termíne od 30.03.2026 do ukončenia zimnej lyžiarskej sezóny 2025/2026.

14.9 Klienti nemajú nárok na náhradu v prípade, ak v stredisku nie sú v prevádzke všetky dopravné zariadenia z dôvodov opatrení prijatých orgánmi verejnej moci v súvislosti s pandémickou situáciou alebo na zabránenie šírenia nákazlivej choroby (napr. COVID-19).

14.10 Pri Skipasse 1 deň sa v prípade čo i len čiastočného využitia služieb zákazníkom, na ktoré ho Skipass 1 deň oprávňuje, zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka alebo z dôvodu úrazu utrpeného počas využívania služieb, na ktorého ho Skipass 1 deň oprávňuje, alebo z dôvodu choroby, náhrada (finančná či nefinančná) **neposkytuje**.

14.11 V prípade akciových Skipassov (napr. Špeciálna ponuka pre verných klientov a pod.) je poskytnutie náhradného plnenia v prípade oprávnenej reklamácie platné len v dobe platnosti akciovej ponuky.

14.12 Pri Viacdennom skipasse (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) sa náhrada 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 a zároveň došlo k zníženiu prepravnej kapacity dopravných zariadení strediska, poskytuje v deň ukončenia platnosti Viacdenného skipassu (po jeho využití).

14.13 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 **Sezónneho Skipassu (napr. Gopass SKI sezónka a pod., neplatí pre Gopass SKI FLEXI sezónku)** v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, prevádzkovateľ **neposkytuje.**

14.14 Zákazníkom, ktorí sú oprávnení využívať služby v jednotlivých strediskách prevádzkovateľa na základe tzv. rezortného balíka (skipass 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 14.7, 14.8 až 14.13 týchto obchodných podmienok.

14.15 **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**.

14.16 V prípade, že spoločnosť TMR oprávnenosť reklamácie zákazníka neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodov neuznania reklamácie písomne.

15. Lístok – 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. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

15.2 Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa spoločnosť TMR vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

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

15.4 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) v klientskych centrách 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.

15.5 Zákazník je povinný uplatniť nároky z vád 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.

15.6 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení Lístka a v prípade reklamácie služby zakúpenej prostredníctvom automatizovaného obchodného

miesta (*Gopass Tickets*) alebo prostredníctvom predajného systému Gopass (*online predaj*) potvrdenie nákupu. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, prevádzkovateľ oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody nie je možné túto dodržať. V takomto prípade prevádzkovateľ informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený 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.

15.7 V prípade, že spoločnosť TMR uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie. 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:

15.7.1 v stredisku Jasná - Sever, má držiteľ Lístka nárok na:

15.7.1.1 náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku všetkých dopravných zariadení,

15.7.1.2 náhradu vo výške 75% z ceny spiatočného 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,

15.7.1.3 náhradu vo výške 50% z ceny spiatočného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu,

15.7.1.4 náhradu vo výške 25% z ceny spiatočného lístka Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom dolu v úseku Chopok – Priehyba alebo Priehyba – Biela Púť;

15.7.2 v stredisku Jasná - Juh, má držiteľ Lístka nárok na:

15.7.2.1 náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení,

15.7.2.2 náhradu vo výške 75% z ceny spiatočného 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,

15.7.2.3 náhradu vo výške 50% z ceny spiatočného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu,

15.7.2.4 náhradu vo výške 25% z ceny spiatočného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom dolu v úseku Chopok – Kosodrevina alebo Kosodrevina - Krupová;

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

15.7.3.1 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;

15.7.3.2 náhradu vo výške 50% z ceny spiatočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;

15.7.3.3 náhradu vo výške 25% z ceny spiatočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava z medzistanice Štart smerom nadol;

15.7.3.4 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,

15.7.3.5 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, na náhradu cestovného za Lístok „Lomnický štít“ zníženej o 50% ceny spiatočného Lístka na prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso a náhradu cestovného za Lístok “Lomnický štít” v plnej výške z ceny spiatočného Lístka na prepravu na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít; alebo absolvuje prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso – Tatranská Lomnica, na náhradu cestovného za lístok “Lomnický štít” v plnej výške z ceny spiatočného Lístka na prepravu na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít. V prípade využitia prepravy na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso – Tatranská Lomnica klientovi nevzniká nárok na náhradu cestovného za Lístok “Lomnický štít” z ceny spiatočného Líska na prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso,

15.7.3.6 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.

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

15.7.4.1 náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia;

15.7.4.2 náhradu vo výške 50% z ceny spiatočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom dolu;

15.7.4.3 náhradu vo výške 50% z ceny spiatočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom hore, ale klient absolvuje prepravu smerom dolu;

15.7.5 v stredisku Štrbské Pleso:

15.7.5.1 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;

15.7.5.2 v prípade 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 obojsmerného Lístka.

15.8 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.

15.9 Zákazníkom, ktorí sú oprávnení využívať služby v jednotlivých strediskách prevádzkovateľa na základe tzv. rezortného balíka (skipass 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 15.7 a 15.8 týchto obchodných podmienok.

15.10 **Náhrada cestovného sa poskytuje výlučne formou, akou bola uskutočnená úhrada za objednanené a nevyužité služby (preprava).**

15.11 **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.**

15.12 V prípade, že spoločnosť TMR oprávnenosť reklamácie zákazníka neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodov neuznania reklamácie písomne.

16. Lístok - 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, 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**. V prípade Lístka zakúpeného prostredníctvom predajného systému Gopass platia stornopodmienky uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass zverejnené na internetovej stránke www.gopass.travel (uvedené platí aj pre Skipassy).

16.2 V prípade Lístka „Lomnický štít“ zakúpeného v pokladni alebo klientskom centre (*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**.

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 na základe Lístka “Lomnický štít” zakúpeného prostredníctvom predajného systému Gopass platia stornopodmienky uvedené vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass zverejnené na internetovej stránke www.gopass.travel. **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. 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.

18. Zákazník má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak medzi zákazníkom ako spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu) alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva. Obchodník žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti. Ak obchodník 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 obchodníkom je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 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-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-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 on-line, 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: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi.
19. Parkovacie plochy v jednotlivých strediskách sú určené výhradne na krátkodobé parkovanie osobných motorových vozidiel návštevníkov strediska. Na týchto plochách nie je povolené parkovanie obytného vozidla alebo obytného prívesu, ani iných vozidiel upravených na účely prenocovania. Zároveň je výslovne zakázané v motorových vozidlách prenocovávať. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vykonať potrebné opatrenia na zabezpečenie dodržiavania tohto ustanovenia.
20. **Ochrana osobných údajov**:
    20.1 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov TMR Group a sú uverejnené na internetovej stránke www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.
21. **Kúpou Skipassu a/alebo Lístka a využívaním služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a jej zmluvných partnerov, sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky, jednotlivé prevádzkové poriadky, návštevné poriadky a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webových stránkach prevádzkovateľa a je dostupný vo všetkých pokladniach a klientských centrách v jednotlivých strediskách. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa alebo ním určených osôb.**
22. **V prípade porušenia ktoréhokoľvek ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok alebo porušenia alebo nerešpektovania pokynov a príkazov poverených zamestnancov prevádzkovateľa alebo ním poverených osôb (skipatrol), je prevádzkovateľ oprávnený znemožniť zákazníkovi čerpanie služieb v stredisku v deň, počas ktorého k porušeniu došlo, pričom zákazník nemá právo na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť**

využitia služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých strediskách, ani nárok na vrátenie zákazníkom zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.

23. V prípade využívania služieb skialpinizmu v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (na lyžiarskych tratiach a trasách) sú tieto osoby, okrem vyššie uvedeného, zároveň povinné mať zakúpenú Skialp sezónku alebo Skialp lístok alebo platný skipass vydaný spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky a sú povinné dodržiavať **Pravidlá spoločnosti TMR pre skialpinistov pri pohybe na lyžiarskych zjazdových tratiach a trasách** a **využívať na skialpinizmus výlučne prevádzkovateľom vymedzené úseky lyžiarskych tratí a trás**, ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti www.jasna.sk, www.vt.sk a dostupné vo všetkých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
24. Spoločnosť TMR je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že Skipass a/alebo Lístok na využívanie služieb strediska používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Skipassu a/alebo Lístka a nie je zobrazená na bezkontaktnej čipovej karte (t.j. meno a fotografia na Skipasse a/alebo Lístku nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby na preukaze totožnosti), a pri ostatných neprenosných Skipassoch a/alebo Lístkoch osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila Skipass a/alebo Lístok. Neprenosné Skipasy a/alebo 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 dieťaťa, pri zľavnených Skipassoch a/alebo Lístkoch s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného Skipassu a/alebo Lístka. Spoločnosť TMR je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že klient alebo osoba používajúca Skipass a/alebo Lístok úmyselne alebo vedome znemožňuje vykonávanie kontroly neprenosnosti Skipassov a/alebo Lístkov prevádzkovateľom, najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej Skipass a/alebo Lístok 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).
25. Spoločnosť TMR je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že klient alebo osoba používajúca Skipass a/alebo Lístok alebo osoba využívajúca lyžiarske trate a/alebo trasy v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR porušuje Biely kódex, Pravidlá spoločnosti TMR pre skialpinistov pri pohybe na lyžiarskych zjazdových tratiach a trasách alebo ohrozuje alebo poškodzuje život, zdravie alebo majetok ostatných osôb pohybujúcich sa v stredisku alebo prevádzkovateľa, alebo nedodržiava pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa; v prípade, že osoba nie je držiteľom Skipassu a/alebo Lístka je prevádzkovateľ oprávnený využiť všetky právne prostriedky v zmysle príslušných právnych predpisov na ochranu a predchádzanie vzniku škodám. **V prípade znehodnotenia Skipassu a/alebo Lístka z dôvodu porušenia všeobecných obchodných podmienok** (v prípade zneužívania Skipassu a/alebo Lístka a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných prevádzkovateľom v jednotlivých lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v prípade porušenia bodov 21. – 27. alebo bodu 30. týchto všeobecných obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých strediskách, ani nárok na vrátenie zákazníkom zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**
26. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmi, alebo využitie lyžiarskych tratí a trás v stredisku, prípadne uplatniť postup

podľa bodu 22., 24. alebo bodu 25. týchto všeobecných obchodných podmienok (zablokovanie Skipassu a/alebo Lístka), v prípade, že klient svojím správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo oprávnené záujmy spoločnosti TMR 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 oprávnených osôb.

27. Skipass a/alebo Lístok neoprávňuje jeho držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti akýmkoľvek spôsobom (vrátane činnosti lyžiarskych škôl, pokiaľ osobitné podmienky prevádzkovateľa neurčujú inak) na lyžiarskych tratiach a dojazdových lyžiarskych plochách, či akýmkoľvek iným spôsobom (online alebo offline) bez súhlasu spoločnosti TMR ako 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). 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).

28. Lyžiar mladší ako 15 (pätnásť) rokov je povinný na lyžiarskej trati chrániť si hlavu riadne upevnenou ochrannou prilbou. Osoba, ktorá organizuje činnosť na lyžiarskej trati vo vzťahu k lyžiarom mladším ako 15 rokov, je povinná zabezpečiť, aby osoba mladšia ako 15 (pätnásť) rokov mala oblečený reflexný bezpečnostný odev alebo na sebe viditeľne umiestnené reflexné bezpečnostné prvky.

29. 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, v ktorom došlo k vzniku škody, 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.

30. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť odo dňa začiatku zimnej sezóny 2025/2026 určeného prevádzkovateľom a sú platné a účinné počas celej zimnej sezóny 2025/2026. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych vlekov a lanových dráh a/alebo lyžiarskych tratí – vo všetkých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých strediskách na základe jednotlivých druhov Skipassov a/alebo Lístkov v zmysle Cenníkov vydaných spoločnosťou TMR alebo iné stredisko, ktorého prevádzkovateľom je zmluvný partner spoločnosti TMR alebo Všeobecné obchodné podmienky programu Gopass (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.

31. Kúpou Skipassov a/alebo Lístkov a využívaním služieb na ktoré zákazníka Skipassy a/alebo Lístky oprávňujú, zákazník vyhlasuje, že bol a je oboznámený s aktuálnou epidemiologickou situáciou a platnými protiepidemiologickými opatreniami ustanovenými príslušnými orgánmi verejnej moci v čase kúpy Skipassov a/alebo Lístkov aj v čase využívania služieb, na ktoré ho Skipassy a/alebo Lístky

oprávňujú, a tieto sa zaväzuje dodržiavať. Kúpou Skipassu a/alebo Lístka a využívaním služieb zákazník potvrdzuje, že v deň využívania služby bude spĺňať podmienky na možnosť využitia služieb v zmysle aktuálne platných a účinných opatrení na ochranu verejného zdravia.

32. Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe Skipassov a/alebo Lístkov, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce, sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Demänovská Dolina, 15.11.2025

Orgán dozoru
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina