

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY STREDISKA ŠTRBSKÉ PLESO

ZIMNÁ SEZÓNA 2023/2024

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2023/2024 vydané spoločnosťou Štrbské Pleso resort, s. r. o., so sídlom K vodopádom 4028/26, 059 85 Štrba, IČO: 55 737 854, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 46597/P (ďalej len „**spoločnosť**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb – prepravu lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmí a využívanie lyžiarskych tratí v stredisku Štrbské Pleso.
2. Zákazník má možnosť počas zimnej sezóny 2023/2024 zakúpiť lyžiarsky lístok (ďalej len „**Skipass**“) za ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou pred zimnú sezónu 2023/2024 alebo zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**“) za ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou pre zimnú sezónu 2023/2024, 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 2023/2024 má zákazník možnosť zakúpiť si Skipass s využitím služby **FRESH TRACK** (ďalej len „**FRESH TRACK**“), a to na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach za podmienok a ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou pre zimnú sezónu 2023/2024 a na internetovej stránke 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 8 v príslušný deň. Maximálny počet účastníkov pre konkrétny deň pri službe FRESH TRACK je 40. Účastníci využívajúci službu FRESH TRACK majú možnosť v deň využitia služby FRESH TRACK zakúpiť si celodenný Skipass za zvýhodnenú cenu v klientskom centre prevádzkovateľa.
3. Skipass je vydávaný vo forme bezkontaktnéj čipovej karty – KEY CARD – vydanéj 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 stredisku Štrbské Pleso v rozsahu podľa typu zakúpeného Skipassu v zmysle Cenníka spoločnosti pre zimnú sezónu 2023/2024. Cena Skipassu zahŕňa zásah Horskej záchranej služby v prípade úrazu alebo náhleho zhoršenia zdravotného stavu zákazníka počas využívania služieb poskytovaných spoločnosťou, 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 (*offline predaj*) je poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu 2,- EUR. V prípade zakúpenia Skipassu prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) je poplatok za vydanie bezkontaktnéj čipovej karty Gopass 2,- EUR. V prípade zakúpenia Skipassu prostredníctvom internetového obchodu systému GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť GOPASS (*online predaj*), je poplatok za vydanie bezkontaktnéj čipovej karty Gopass 2,- EUR. **Držiteľ Skipassu nemôže bezkontaktnú čipovú kartu Gopass vrátiť.**
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**. Predaj Lístkov v pokladniach alebo klientskom centre (*offline predaj*) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) sa realizuje odo dňa začiatku zimnej sezóny 2023/2024 v stredisku počas dní prevádzky strediska a počas prevádzkových hodín v tieto dni, ktoré určuje prevádzkovateľ, v závislosti od poveternostných a prevádzkových

Štrbské Pleso resort, s.r.o.



K vodopádom 4028/26
059 85 Štrbské Pleso, Štrba, Slovensko



IČO: 557 37 854, DIČ: 2122077540
IČ-DPH: SK 2122077540

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Prešov, Odd. Sro, vl. Č 46597/P

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 platnom pre zimnú sezónu 2023/2024, ktorý je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti www.vt.sk a v stredisku. Lístky zakúpené *offline* v sú platné 7 kalendárnych dní odo dňa zakúpenia 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. 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 2023/2024 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 klientskom centre a/alebo pokladniach v stredisku realizuje od začiatku zimnej sezóny 2023/2024. 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 internetového obchodu systému GOPASS (www.gopass.travel) prevádzkovaného spoločnosťou GOPASS, a to jednotlivé typy Skipassov za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti pre zimnú sezónu 2023/2024 a za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu systému GOPASS (www.gopass.travel). Skipassy je možné od termínu určeného spoločnosťou, najskôr však od začiatku zimnej sezóny 2023/2024, podľa toho, ktorý z uvedených termínov nastane neskôr, zakúpiť v stredisku prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*), a to jednotlivé typy Skipassov za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti pre zimnú sezónu 2023/2024. 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 2023/2024 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, najskôr však od začiatku zimnej sezóny 2023/2024, podľa toho, ktorý z uvedených termínov nastane neskôr, v klientskom centre v stredisku s 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 Cenníku spoločnosti pre zimnú sezónu 2023/2024. 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 internetového obchodu systému GOPASS prevádzkovaného spoločnosťou GOPASS (www.gopass.travel) je možné najneskôr do 23:59 hod. v deň predchádzajúci dňu, v ktorom je možné využitie služby FRESH TRACK, a to za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti pre zimnú sezónu 2023/2024.
6. Ceny Skipassov a/alebo Lístkov sú určené ako Flexi ceny.
7. Zľavnené Skipassy a/alebo Lístky:

Štrbské Pleso resort, s.r.o.



K vodopádom 4028/26
059 85 Štrbské Pleso, Štrba, Slovensko



IČO: 557 37 854, DIČ: 2122077540
IČ-DPH: SK 2122077540

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Prešov, Odd. Sro, vl. Č 46597/P

- 7.1** Nárok na bezplatné využívanie služieb majú deti do veku 5,99 rokov len za podmienky, že služby využívajú výlučne v sprievode dospeléj osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospeléj osoby staršej ako 18 rokov). Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom internetového 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 internetového 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 zdravotne ťažko postihnutý (ZŤP) alebo zdravotne ťažko postihnutý so sprievodcom (ZŤP-S). 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 ZŤP alebo ZŤP-S. Zakúpenie zľavneného Skipassu a/alebo Lístka v kategórii „Senior“ z dôvodu zdravotného postihnutia (ZŤP) prostredníctvom internetového obchodu systému GOPASS (www.gopass.travel) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka zaslanej na emailovú adresu info@gopass.sk (a to pred kúpou Skipassu a/alebo Lístka, minimálne dva (2) dni vopred), 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 držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom internetového systému 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 internetového 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 klientskom centre prevádzkovateľa) 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 klientskom centre predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlakom pečiatky organizácie.

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.

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

8.1 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 kliečkach. 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 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 9,- EUR/zviera**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odopretia možnosti prepravy zvierat'a na lanovej dráhe.

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

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

8.4 Lístok na prepravu malého psa alebo iného malého zvierat'a lanovými dráhami je možné zakúpiť výlučne v klientskom centre (*offline predaj*). Zakúpenie Lístka na prepravu malého psa alebo iného malého zvierat'a lanovými dráhami prostredníctvom internetového obchodu systému GOPASS (*online predaj*) alebo automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) nie je možné.

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

10. Technické riešenie technologického zariadenia horských dopravných zariadení v stredisku neumožňujú prepravu zdravotne postihnutých osôb na invalidnom vozíku.

11. Skipassy:

11.1 Časové Skipassy:

11.1.1 Skipass 1 deň platí jeden deň počas prevádzkových hodín v stredisku Štrbské Pleso v zmysle bodu 12.2 a 12.3 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnéj čipovej karte. Skipass 1 deň neopravňuje držiteľa na večerné lyžovanie;

11.1.2 Popoludňajší Skipass Štrbské Pleso zakúpený v pokladni alebo klientskom centre v stredisku Štrbské Pleso (*offline predaj*) najskôr 5 minút pred vyznačenou platnosťou, t.j. pred 13:00 hod platí od 13:00 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 zakúpený prostredníctvom internetového obchodu systému GOPASS (*online predaj*) si zákazník môže zakúpiť kedykoľvek počas zimnej sezóny 2023/2024 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 obchodných podmienok. Popoludňajší Skipass zakúpený prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) v stredisku Štrbské Pleso 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. Pre využitie popoludňajšieho Skipassu platí obdobne bod 12.2. Popoludňajší skipass neoprávňuje držiteľa na večerné lyžovanie;

- 11.1.3 Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v stredisku Štrbské Pleso a strediskách Tatranská Lomnica a Starý Smokovec, ktorých prevádzkovateľom je spoločnosť Tatry mountain resorts, a.s., so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č: 62/L (ďalej len “**spoločnosť TMR**”). Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry je možné zakúpiť formou internetového obchodu systému GOPASS (www.gopass.travel), prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) alebo počas otváracích hodín v klientskom centre a/alebo pokladniach v stredisku. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry 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 Vysoké Tatry (*offline predaj*) platia v strediskách Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry zakúpené prostredníctvom internetového obchodu systému GOPASS (*online predaj*) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) platia v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy neoprávňujú držiteľa na večerné lyžovanie;
- 11.1.4 Viacdenné Skipassy Štrbské Pleso (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v stredisku Štrbské Pleso a Starý Smokovec (pozemná lanová dráha). Viacdenné Skipassy Štrbské Pleso je možné zakúpiť formou internetového obchodu systému GOPASS (www.gopass.travel), prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (*GOPASS Tickets*) alebo počas otváracích hodín v klientskom centre v stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Štrbské Pleso 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, výlučne v stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy neoprávňujú držiteľa na večerné lyžovanie;
- 11.1.5 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, pokiaľ spoločnosť ako prevádzkovateľ neurčí inak;
- 11.1.6 Skipass Šikovní sezónka oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb strediska Štrbské Pleso alebo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR a jej zmluvnými partnermi v rozsahu a spôsobom upravenými osobitnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR.
- 11.1.7 Fast Pass 1 deň platí počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 12.2 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia. Poskytnutie zľavy z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia **nie je** pre Fast Pass 1 deň **možné**;
- 11.1.8 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 bezkontaktnéj 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, "D" Mostíky; Poskytnutie zľavy z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia **nie je** pre Fast Pass 1 deň Vysoké Tatry **možné**.

11.2 Všetky 2 a viac-dňové Skipassy Vysoké Tatry sa dajú využiť aj na vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Keltského saunového sveta) vo Vodnom parku Tatralandia prevádzkovanom spoločnosťou TMR a Vodnom parku Bešeňová, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **EUROCOM Investment, s.r.o.**, so sídlom Bešeňová 136, 034 83, IČO: 35 756 985, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 14558/L (ďalej len "spoločnosť EI"), a to vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Harmónia - wellness & spa). Vstup Aqua Ticket predstavuje celodenný vstup (bez saunového a wellness sveta) počas zimnej sezóny 2023/2024 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 alebo na Štrbskom Plese. **Kombinovanie vstupu do Vodného parku Tatralandia alebo Vodného parku Bešeňová alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo Štrbskom Plese počas toho istého dňa nie je možné.** Využitie viacdňových skipassov vo vodných parkoch Tatralandia alebo Bešeňová neplatí pre lyžiarske kurzy.

11.3 Skipassy 2, 3, 4, 5 a 6-dňové Vysoké Tatry sa dajú využiť aj na vstup typu Aqua Packet do Aquacity Poprad. Vstup Aqua Packet predstavuje celodenný vstup počas zimnej sezóny 2023/2024 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 alebo Štrbskom Plese. **Kombinovanie vstupu do Aquacity Poprad alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo Štrbskom Plese počas toho istého dňa nie je možné.** Prvé využitie Skipassu musí byť zákazníkom uskutočnené v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese. Prvé využitie Skipassu v Aquacity Poprad **nie je možné.** Využitie viacdňových skipassov vo vodnom parku Aquacity Poprad neplatí pre lyžiarske kurzy.

11.4 Lístky:

Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníku spoločnosti pre zimnú sezónu 2023/2024 uverejnenom na internetovej stránke spoločnosti TMR www.vt.sk, [v automatizovaných obchodných miestach \(GOPASS Tickets\)](#) a v klientskom centre a/alebo pokladniach v stredisku.

11.5 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).

12.Prevádzka a Prevádzková doba:

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

12.2 Prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí je určená spoločnosťou v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok.

12.3 Pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí je v termíne od začiatku zimnej sezóny 2023/2024 do 31.01.2024 od 8:30 hod. do 15:30 hod. a v termíne od 01.02.2024 do ukončenia zimnej sezóny 2023/2024 od

Štrbské Pleso resort, s.r.o.



K vodopádom 4028/26
059 85 Štrbské Pleso, Štrba, Slovensko



IČO: 557 37 854, DIČ: 2122077540
IČ-DPH: SK 2122077540

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Prešov, Odd. Sro, vl. Č 46597/PP

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 2023/2024 do 31.01.2024 v čase od 16:00 hod. do 8:30 hod. a v termíne od 01.02.2024 do ukončenia zimnej sezóny 2023/2024 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 prevádzkovateľom určené inak.

12.6 Spoločnosť je oprávnená jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu dopravných zariadení a lyžiarskych tratí. 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 internetovej stránke 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., 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 2023/2024, 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. 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 internetového obchodu 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 internetového obchodu 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 2,- EUR. 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

13.2.1V 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 internetového obchodu 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 nakó dovať, 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 internetového obchodu 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 2,- EUR. 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

13.3.1V prípade, že si klient zabudne pri príchode do lyžiarskeho strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 12.1 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 internetového obchodu 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 2,- EUR. Poplatky je klient povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného Skipassu alebo Lístka.

14.Skipass - Reklamácie a náhrada cestovného :

14.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou 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.

- 14.2** Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami alebo lyžiarskymi vlekmí v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 14.3** Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v klientskom centre alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach.
- 14.4** 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), 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 prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 14.5** Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad, v prípade platby kartou aj doklad z POS (platobný terminál) terminálu a v prípade reklamácie služby zakúpenej prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (*GOPASS Tickets*) alebo prostredníctvom internetového obchodu systému GOPASS (*online predaj*) potvrdenie o nákupe. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 7 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 vyrozumieť 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.
- 14.6** 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 v prípade, ak nie je v prevádzke 4-sedačková lanová dráha Štrbské Pleso - Solisko:
- 14.6.1.1 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,
- 14.6.1.2 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, Mostíky alebo lyžiarskeho vleku Interski a Junior a lyžiarskej trate Štrbské Pleso – Furkotka, Mostíky, Esíčko, Interski, Prepoja Medvedia kopa, Turistická, Juniorská.
- 14.7** Ustanovenia bodu 14.6 sa nevzťahujú na využitie služieb v termíne od 01.12.2023 do 24.12.2023 a v termíne od 30.03.2024 do ukončenia zimnej lyžiarskej sezóny 2023/2024 .
- 14.8** 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 (COVID-19).
- 14.9** 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**.

- 14.10** 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.
- 14.11** 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).
- 14.12** 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** (Šikovná sezónka) v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, prevádzkovateľ **neposkytuje**.
- 14.13** 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 14.6 až 14.12. týchto obchodných podmienok.
- 14.14** **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. Lístok – Reklamácie a náhrada cestovného:**
- 15.1** Poskytovanie služieb spoločnosťou 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 klientskom centre 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.
- 15.4** 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 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 v prípade reklamácie služby zakúpenej prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (*GOPASS Tickets*) alebo prostredníctvom internetového obchodu systému GOPASS (*online predaj*) potvrdenie nákupu. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 7 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 vyrozumieť 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:

15.6.1 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,

15.6.2 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;

15.7 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 Náhrada cestovného sa poskytuje výlučne formou, akou bola uskutočnená úhrada za objednané a nevyužitú službu (preprava).

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 15.6 až 15.7. týchto obchodných podmienok.

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 internetového obchodu systému GOPASS platia stornopodmienky uvedené vo všeobecných obchodných podmienkach programu GOPASS zverejnené na internetovej stránke www.gopass.travel (uvedené platí aj pre Skipassy).

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. 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-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-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 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-spotrebiteľských-sporov.soi>.

19. Ochrana osobných údajov:

19.1 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/.

20. Kúpou Skipassu a/alebo Lístka a využívaním služieb v stredisku a jej zmluvných partnerov, sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky, jednotlivé prevádzkové poriadky, návštevne poriadky a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webových stránkach prevádzkovateľa a je dostupný vo všetkých pokladniach a klientskom centre v stredisku. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa alebo ním určených osôb.

21. V prípade porušenia ktoréhokoľvek ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok alebo porušenia alebo nerešpektovania pokynov a príkazov poverených zamestnancov prevádzkovateľa alebo ním poverených osôb, 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 v stredisku, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.

22. V prípade využívania služieb skialpinizmu v stredisku (na lyžiarskych tratiach a trasách) sú tieto osoby, okrem vyššie uvedeného, zároveň povinné dodržiavať Pravidlá spoločnosti pre skialpinistov pri pohybe na lyžiarskych zjazdových tratiach a trasách a využívať na skialpinizmus výlučne prevádzkovateľom vymedzené úseky lyžiarskych tratí a tras, ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti www.vt.sk a dostupné v stredisku.

23. Spoločnosť je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v stredisku v prípade zistenia, že Skipass a/alebo Lístok na využívanie služieb strediska používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri Skipassochoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Skipassu a/alebo Lístka a nie je zobrazená na bezkontaktnéj čipovej karte (t.j. meno a fotografia na Skipasse a/alebo Lístku nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby na preukaze totožnosti), a pri ostatných neprenosných Skipassochoch 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

Štrbské Pleso resort, s.r.o.



K vodopádom 4028/26
059 85 Štrbské Pleso, Štrba, Slovensko



IČO: 557 37 854, DIČ: 2122077540
IČ-DPH: SK 2122077540

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Prešov, Odd. Sro, vl. Č 46597/P

s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť, pri zľavnených Skipassoch a/alebo Lístkoch s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného Skipassu a/alebo Lístka. Spoločnosť je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v stredisku 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 oblečenia 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).

24. Spoločnosť je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v stredisku v prípade zistenia, že klient alebo osoba používajúca Skipass a/alebo Lístok alebo osoba využívajúca lyžiarske trate a/alebo trasy v stredisku porušuje Biely kódex, Pravidlá spoločnosti 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 20. - 26. 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 zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**

25. Spoločnosť si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmami, alebo využitie lyžiarskych tratí a trás v stredisku, prípadne uplatniť postup podľa bodu 21., 23. alebo bodu 24. týchto všeobecných obchodných podmienok (zablokovanie Skipassu a/alebo Lístka), v prípade, že klient svojím správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo oprávnené záujmy spoločnosti 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.

26. 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 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).

27. 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.

Štrbské Pleso resort, s.r.o.



K vodopádom 4028/26
059 85 Štrbské Pleso, Štrba, Slovensko



IČO: 557 37 854, DIČ: 2122077540
IČ-DPH: SK 2122077540

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Prešov, Odd. Sro, vl. Č 46597/P

28. 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.
29. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť odo dňa začiatku zimnej sezóny 2023/2024 určeného prevádzkovateľom a sú platné a účinné počas celej zimnej sezóny 2023/2024. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych vlekov a lanových dráh a/alebo lyžiarskych tratí - v stredisku Štrbské Pleso. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných spoločnosťou na základe jednotlivých druhov Skipassov a/alebo Lístkov v zmysle Cenníka vydaného spoločnosťou alebo obchodné podmienky vydané spoločnosťou TMR alebo všeobecné obchodné podmienky program 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.
30. 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 ktorého 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.
31. 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, 15.11.2023

Orgán dozoru

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

Štrbské Pleso resort, s.r.o.



K vodopádom 4028/26
059 85 Štrbské Pleso, Štrba, Slovensko



IČO: 557 37 854, DIČ: 2122077540
IČ-DPH: SK 2122077540

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Prešov, Odd. Sro, vl. Č 46597/P