

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

ZIMNÁ SEZÓNA 2019/2020

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2019/2020 vydané spoločnosťou **1. Tatranská, akciová spoločnosť**, so sídlom K vodopádom 4051, 059 85 Štrbské Pleso, IČO: 31 395 783, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sa, vložka č.: 10427/P (ďalej len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb – prepravu lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmí a využívanie lyžiarskych tratí – v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso.
2. Zákazník má možnosť počas zimnej sezóny 2019/2020 zakúpiť lyžiarsky lístok (ďalej len „**Skipass**“) za ceny uvedené v Cenníku na zimnú sezónu 2019/2020. Zákazník má možnosť počas zimnej sezóny 2019/2020 zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**“) za ceny uvedené v Cenníku pre zimnú sezónu 2019/2020, pričom zmluva o preprave je uzatvorená okamihom nastúpenia zákazníka do lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia) alebo vstupu nástupnej stanice alebo nástupného priestoru lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia), ktorý je priestorom prístupným len s platným Lístkom. V prevádzkovateľom určených dňoch počas zimnej sezóny 2019/2020 má zákazník možnosť zakúpiť si Skipass na možnosť využitia služby **FRESH TRACK** (ďalej len „**FRESH TRACK**“) v lyžiarskom stredisku Vysoké Tatry – Štrbské Pleso, a to na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach za podmienok a ceny uvedené v Cenníku na zimnú sezónu 2019/2020 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 päť (5) v príslušný deň. Maximálny počet účastníkov pre konkrétny deň pri službe FRESH TRACK je v stredisku Vysoké Tatry – Štrbské Pleso štyridsaťpäť (45). Účastníci využívajúci službu FRESH TRACK majú možnosť v deň využitia služby FRESH TRACK zakúpiť si celodenný Skipass za zvýhodnenú cenu.
3. Skipass a/alebo Lístok vydáva prevádzkovateľ vo forme bezkontaktnéj čipovej karty – KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa Skipassu a/alebo Lístka alebo bez ich uvedenia, v závislosti od typu Skipassu a/alebo Lístka v zmysle Cenníka platného pre zimnú sezónu 2019/2020. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa na využívanie služieb poskytovaných v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso v rozsahu podľa typu zakúpeného Skipassu a/alebo Lístka v zmysle Cenníka platného pre zimnú sezónu 2019/2020. Cena Skipassu zahŕňa zásah Horskej záchranej 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 a/alebo Lístka v pokladni alebo v infocentre prevádzkovateľa (offline predaj) je záloha za bezkontaktnú čipovú kartu 2 EUR. V prípade zakúpenia Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) v stredisku Štrbské Pleso sa záloha za bezkontaktnú čipovú kartu neplatí. V prípade zakúpenia Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (online predaj) sa záloha za bezkontaktnú čipovú kartu neplatí, ale držiteľ Skipassu a/alebo Lístka je povinný uhradiť náklady na poštové doručenie bezkontaktnéj čipovej karty v sume 2 EUR/zásielka. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo v infocentre strediska Štrbské Pleso (offline predaj) môže vrátiť bezkontaktnú čipovú kartu po vyjazdení dňa alebo využití služieb, na ktoré zákazníka Lístok oprávňuje, v ktorýkoľvek deň počas trvania zimnej sezóny 2019/2020, a to v ktorejkoľvek pokladni lyžiarskeho strediska Štrbské Pleso alebo niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou Tatry mountain resorts, a.s. (ďalej len „**spoločnosť TMR**“) denne v čase od 8:30 do 15:30 hod. alebo v informačnom centre nachádzajúcom sa v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso alebo v klientskom

centre v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v automate na vrátenie bezkontaktnéj čipovej karty umiestnenom v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso alebo v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Záloha za bezkontaktnú čipovú kartu vo výške 2 EUR bude vrátená v plnej výške len v prípade vrátenia nepoškodenej karty.

Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (online predaj) nemôže bezkontaktnú čipovú kartu vrátiť.

4. Sezónne Skipassy uvedené v Cenníku platnom pre zimnú sezónu 2019/2020 je možné zakúpiť v termíne od 01.11.2019 do konca zimnej sezóny 2019/2020 formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk).
5. Predaj Skipassov a/alebo Lístkov sa v pokladniach realizuje od začiatku zimnej sezóny 2019/2020. Predaj Skipassov a/alebo Lístkov sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC. Skipassy a/alebo Lístky je možné od začiatku zimnej sezóny 2019/2020 zakúpiť aj prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk), a to jednotlivé typy Skipassov a/alebo Lístky a za ceny uvedené v Cenníku platnom pre zimnú sezónu 2019/2020 a za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk). Skipassy a/alebo Lístky je možné od termínu určeného prevádzkovateľom, najskôr však od začiatku zimnej sezóny 2019/2020, podľa toho, ktorý z uvedených termínov nastane neskôr, zakúpiť v stredisku Štrbské Pleso prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets), a to jednotlivé typy Skipassov a/alebo Lístkov za ceny uvedené v Cenníku prevádzkovateľa platného pre zimnú sezónu 2019/2020. Prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) je možné zakúpiť len skipassy a/alebo Lístky v zmysle ponuky zobrazenej v automatizovanom obchodnom mieste. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo počas zimnej sezóny 2019/2020 rozhodnúť o rozšírení predaja druhov Lístkov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets), ako aj o obmedzení alebo pozastavení predaja Skipassov a/alebo Lístkov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets). Skipassy pre využitie služby FRESH TRACK je možné od začiatku zimnej sezóny 2019/2020 zakúpiť buď v Infocentre v stredisku Vysoké Tatry – Štrbské Pleso s hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC najneskôr do 15:00 hod. v deň predchádzajúci dňu, v ktorom je možné využitie služby FRESH TRACK, a to za ceny uvedené v Cenníku na zimnú sezónu 2019/2020. 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. Zakúpenie služby FRESH TRACK prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) nie je možné.
6. Ceny Skipassov a/alebo Lístkov sú určené ako Flexi ceny.
7. Zľavnené Skipassy:
 - 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 obchodu programu GOPASS alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) (online) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.sk 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. Nárok na Skipass a/alebo Lístok „Senior“ má osoba staršia ako 60 rokov veku. Pre uplatnenie nároku je nevyhnutné predložiť preukaz totožnosti.

- 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 programu GOPASS alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) (*online*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.sk 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. Nárok na Lístok „Deti“ majú deti staršie ako 6 rokov veku do dňa predchádzajúceho dňu dovŕšenia veku 12 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa.
- 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 a preukaz ZŤP alebo ZŤP-S. Zakúpenie zľavneného Skipassu a/alebo Lístka v kategórii Senior z dôvodu zdravotného postihnutia (ZŤP) prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka zaslanej na emailovú adresu info@gopass.sk, 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 programu GOPASS (*online*) je zákazník povinný pri nákupe na www.gopass.sk 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 (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 programu GOPASS alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) (*online*) je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.sk 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 infocentre 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 pokladni predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlačkom pečiatky organizácie.
- 7.7 Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.
- 7.8 Preprava malých psov a iných zvierat lanovými dráhami:
Preprava menších psov v stredisku Štrbské Pleso je možná len na lanovej dráhe Solisko Expres za podmienky, že pes 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

zvíra. V prípade prepravy viac ako jedného menšieho psa alebo iného menšieho zvieratá 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.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v každom jednotlivom prípade posúdiť možnosť prepravy zvieratá na lanovej dráhe. V prípade prepravy psa alebo iného zvieratá lanovou dráhou (psa alebo zvieratá, ktoré nie je možné umiestniť do kabelky alebo do tašky pre psov alebo iné menšie zvieratá), je klient povinný uhradiť cenu prepravy za prepravu psa alebo iného zvieratá v sume rovnajúcej sa cene Lístok „Deti“. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odopretia možnosti prepravy zvieratá na lanovej dráhe. Na prepravu zvieratá na lanovej dráhe nie je právny nárok.

8. Skipassy:

8.1 Skipass 1 jazda:

8.1.1 1 jazda 2 úseky predstavuje jednosmernú jazdu na 2 lanových dráhach , a to Štrbské Pleso – Solisko + Furkota - Solisko.

8.2 Časové Skipassy:

8.2.1 Skipass 1 deň Štrbské Pleso platí jeden deň počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 9.2 a 9.3 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnéj čipovej karte. Skipass 1 deň Štrbské Pleso je platný v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso;

8.2.2 Skipass 1 deň Vysoké Tatry platí jeden deň počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 9.2 a 9.3 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnéj čipovej karte. Skipass 1 deň Vysoké Tatry je platný v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso a Tatranská Lomnica a Starý Smokovec

8.2.3 Popoludňajší Skipass platí od 13:00 v deň jeho zakúpenia do ukončenia prevádzkových hodín v deň jeho zakúpenia v zmysle bodu 9.2 a 9.3 týchto všeobecných obchodných podmienok a zákazník si ho môže zakúpiť najskôr 5 minút pred vyznačenou platnosťou, t.j. pred 13:00. Pre využitie popoludňajšieho Skipassu platí obdobne bod 8.2.1;

8.2.4 Viacdenné Skipassy Štrbské Pleso (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Štrbské Pleso je možné zakúpiť formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo počas otváracích hodín v informačnom centre a pokladniach v lyžiarskom 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 viacdňového Skipassu, ktorý si zákazník zakúpil. Viacdenné Skipassy neopravňujú držiteľa na večerné lyžovanie;

8.2.5 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 lyžiarskych strediskách Tatranská Lomnica a Starý Smokovec prevádzkovaných spoločnosťou Tatro mountain resorts, a.s.. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry je možné zakúpiť formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo počas otváracích hodín v klientskych centrách a pokladniach v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v Tatranskej Lomnici, Starom Smokovci a v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso. 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 viacdňového Skipassu, ktorý si zákazník zakúpil. Viacdenné Skipassy neopravňujú držiteľa na večerné lyžovanie

8.2.6 Večerný Skipass je samostatným lyžiarskym lístkom, ktorý spravidla platí v čase od 17:30 do 21:00 hod. na lanových dráhach alebo lyžiarskych vlekoch a lyžiarskych tratiach

- určených na večerné lyžovanie v zmysle pokynov a informácií poskytovaných prevádzkovateľom, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak;
- 8.2.7 Sezónny Skipass TMR+Špindl+Szczyrk+MollTaler Gletscher+Ankogel oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR, na Štrbskom Plese, v stredisku Špindlerův Mlýn, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, stredisku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, v stredisku MollTaler Gletscher a v stredisku Ankogel počas dennej prevádzky dopravných zariadení počas zimnej sezóny 2019/2020, aj na využívanie služieb v Aquaparku Tatralandia, a to celodenný vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Keltského saunového sveta) a Vodnom parku Bešeňová, a to celodenný vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Harmónia - wellness & spa) v rozsahu a spôsobom upravenými osobitnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR. Sezónny Skipass TMR+Špindl+Szczyrk+MollTaler Gletscher+Ankogel **neplatí** pre využívanie prepravných služieb visutej lanovej dráhy Skalnaté pleso – Lomnický štít a **neplatí** na večerné lyžovanie.
- 8.2.8 Skipass Šikovní sezónka oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR a jej zmluvnými partnermi v rozsahu a spôsobom upravenými osobitnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR.
- 8.2.9 Skipassy pre lyžiarske kurzy 5 dní platia pre organizované lyžiarske kurzy s minimálnym počtom 20 žiakov/študentov maximálne do veku 25,99 rokov. Skipassy pre lyžiarske kurzy platia po dobu 5 za sebou nasledujúcich kalendárnych dní. Skipassy pre lyžiarske kurzy sú platné **od pondelka do piatku**. Skipassy pre lyžiarske kurzy nie je možné zakúpiť a služby využívať v stredisku Jasná v termíne od 25.12.2019 do 05.01.2020 a v stredisku Vysoké Tatry v termíne od 21.12.2019 – 07.01.2010. V stredisku Jasná je v termíne od 03.02.2020 do 21.02.2020 počet lyžiarskych kurzov kapacitne obmedzený. Skipassy pre lyžiarske kurzy nie je možné využívať na zjazdovke Lomnické sedlo v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, ani na visutej lanovej dráhe Skalnaté pleso – Lomnický štít. Pri kúpe Skipassu pre lyžiarske kurzy je potrebné v pokladni predložiť menný zoznam žiakov/študentov s odtlačkom pečiatky školského zariadenia. Pri využívaní Skipassov pre lyžiarske kurzy **nie je** možné poskytnúť akúkoľvek ďalšiu zľavu. Pedagogický dozor (učiteľ školy, vychovávateľ školy) má nárok na kúpu Skipassu za rovnakú cenu ako študenti za podmienky, že minimálne na 10 žiakov/študentov pripadá 1 osoba pedagogického dozoru a v prípade, že je v pracovnom pomere alebo obdobnom pracovnom vzťahu so školou, ktorej žiaci/študenti sú účastníkmi lyžiarskeho kurzu. Potvrdenie o splnení podmienok predkladá škola, ktorej žiaci/študenti sú účastníkmi lyžiarskeho kurzu. Podmienky kúpy a využívania služieb na základe Skipassov pre lyžiarske kurzy sú dostupné na internetových stránkach prevádzkovateľa www.vt.sk a www.jasna.sk.
- 8.3 Všetky 2 a viac-dňové Skipassy Štrbské Pleso, ako aj všetky 2 a viac-dňové Skipassy Vysoké Tatry, ako aj Sezónny Skipass TMR+Špindl+Szczyrk+MollTaler Gletscher+Ankogel sa dajú využiť aj na vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Keltského saunového sveta) v Aquaparku Tatralandia a Vodnom parku Bešeňová, 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 2019/2020 a je možné čerpať ho počas doby platnosti

Skipassu. V jeden a ten istý deň je možné čerpať výlučne vstup do Aquaparku Tatralandia alebo do Vodného parku Bešeňová alebo výlučne využívať služby niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese, v prípade Sezónneho Skipassu TMR+Špindl+Szczyrk Moltaler Gletscher+Ankogel v stredisku Špindlerův Mlýn, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, stredisku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, stredisku Molltaler Gletcher alebo stredisku Ankogel. **Kombinovanie vstupu do Aquaparku Tatralandia alebo Vodného parku Bešeňová alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese počas toho istého dňa nie je možné.**

8.4 Skipassy 2, 3, 4, 5 a 6-dňové Štrbské Pleso a Skipassy 2, 3, 4, 5 a 6-dňové Vysoké Tatry zakúpené v stredisku Štrbské Pleso, Tatranská Lomnica (s výnimkou strediska Jakubkova lúka), sa dajú využiť aj na vstup typu Aqua Packet do Aquacity Poprad. Vstup Aqua Packet predstavuje celodenný vstup počas zimnej sezóny 2019/2020 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 na Štrbskom Plese. **Kombinovanie vstupu do Aquacity Poprad alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na 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.

8.5 Zákazník, ktorý je držiteľom Šikovnej sezónky, má možnosť si od začiatku zimnej sezóny alebo dňa určeného prevádzkovateľom, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, v stredisku Jasná zakúpiť si v klientskom centre Biela Púť alebo Krupová službu First Class Skiing za cenu 129,- EUR/zimná sezóna 2019/2020, ktorá zahŕňa možnosť využitia Priority Line v stredisku Jasná, t.j. prednostný vstup na lanové dráhy na trasách Lúčky-Vyhliadka, Záhradky – Rovná Hoľa, Priehyba – Chopok, Biela Púť – Jasná, Kosodrevina – Chopok a/alebo Krupová – Kosodrevina, a možnosť využívania služieb strediska Jasná v dňoch 27.-31.12.2019 a 04.01.-05.01.2020. Poskytnutie zľavy z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia **nie je** pre First Class Skiing Skipass 1 deň Jasná **možné.**

8.6 Lístky:

Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníku platnom pre zimnú sezónu 2019/2020 uverejnenom na internetovej stránke www.vt.sk a www.gopass.sk, v automatizovaných obchodných miestach (GOPASS Tickets) a v pokladniach a informačnom centre v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom alebo klientskych centrách a/alebo pokladniach umiestnených v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

8.7 **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 prevádzkovateľom určené ako prenosné na základe podmienok určených prevádzkovateľom.

9. Prevádzka a Prevádzková doba:

9.1 Prevádzka jednotlivých dopravných zariadení (lanových dráh a lyžiarskych vlekov) v stredisku Štrbské Pleso o jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je závislá od konkrétnych poveternostných podmienok v jednotlivých strediskách.

9.2 Prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí je určovaná prevádzkovateľom v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok.

- 9.3 Pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí je v termíne od začiatku zimnej sezóny 2019/2020 do 31.01.2019 od 8:30 hod. do 15:30 hod. a v termíne od 01.02.2020 do ukončenia zimnej sezóny 2019/2020 od 8:30 hod. do 16:00 hod..
- 9.4 Prevádzková doba je určená ako **denná prevádzková doba**, ktorá predstavuje prevádzku počas dňa v dopoludňajších a popoludňajších hodinách v časoch uvedených v bode 9.3, pokiaľ nie je prevádzkovateľom určené inak, a **večerná prevádzková doba**, ktorá predstavuje prevádzku vo večerných hodinách v časoch uvedených v poslednej vete bodu 9.5.
- 9.5 **V termíne od začiatku zimnej sezóny 2019/2020 do 31.01.2019 v čase od 16:00 hod. do 8:30 hod. a v termíne od 01.02.2019 do ukončenia zimnej sezóny 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 17:30 hod. do 21:15 hod., pokiaľ nie je prevádzkovateľom určené inak.
- 9.6 Prevádzkovateľ je oprávnený 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.
- 9.7 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 – Štrbské Pleso počas zimnej sezóny 2019/2020 vo štvrtok a sobotu, 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 2019/2020, 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.
- 10. Strata, odcudzenie a poškodenie Skipassu a/alebo Lístka:**
- 10.1 Strata alebo odcudzenie Skipassu a/alebo Lístka
- 10.1.1 Pri strate alebo odcudzení Skipassu a/alebo Lístka je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni prevádzkovateľa. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre 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 programu GOPASS 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 2 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 programu GOPASS (www.gopass.sk) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj zálohu 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

10.2 Poškodenie Skipassu a/alebo Lístka

10.2.1 V prípade poškodenia Skipassu a/alebo Lístka držiteľ Skipassu bezodkladne oznámi túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni prevádzkovateľa. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre 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 programu GOPASS je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Skipassu a/alebo Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. V prípade, ak nebude možné poškodený Skipass a/alebo Lístok 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). 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 2 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 programu GOPASS (www.gopass.sk) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj zálohu 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.

10.3 Zabudnutie nosiča

10.3.1 V prípade, že si klient zabudne pri príchode do lyžiarskeho strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 10.1 týchto všeobecných obchodných podmienok, t.j. poplatok za vystavenie náhradného Skipassu alebo Lístka je 2 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 programu GOPASS

(www.gopass.sk) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2 EUR. Poplatky je klient povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného Skipassu alebo Lístka.

11. Skipassy - Reklamácie a náhrada cestovného:

- 11.1 Poskytovanie služieb prevádzkovateľom 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.
- 11.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami alebo lyžiarskymi vlekmí v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 11.3 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v infocentre strediska Štrbské Pleso alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla prevádzkovateľa strediska Štrbské Pleso v lehote ustanovenej v týchto všeobecných obchodných podmienkach.
- 11.4 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 prevádzkovateľovi prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 11.5 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad a v prípade reklamácie služby zakúpenej prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS potvrdenie nákupu. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník 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.
- 11.6 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 za podmienky, že Skipass **nebol v priebehu dňa využívaný na iných dopravných zariadeniach v stredisku Štrbské Pleso**, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, a to nasledovne:
 - 11.6.1 v prípade, ak nie je v prevádzke 4-sedačková lanová dráha Štrbské Pleso – Solisko:
 - 11.6.1.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Štrbské Pleso, Tatranská Lomnica, Starý Smokovec;
 - 11.6.1.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 4-hodinového depotného Skipassu platného v stredisku Štrbské Pleso, Tatranská Lomnica, Starý Smokovec;
- 11.7 V prípade 2 a viac-dňového skipassu obdrží držiteľ skipassu náhradu cestovného v zmysle bodu 11.6 v deň skončenia platnosti skipassu.
- 11.8 Pri Skipasse 1 deň sa v prípade čo i len čiastočného nevyužitia 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**.

- 11.9 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.
- 11.10 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** v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, prevádzkovateľ **neposkytuje**.
- 11.11 **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.**

12. Lístok – Reklamácie a náhrada cestovného:

- 12.1 Poskytovanie služieb prevádzkovateľom 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 v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 12.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovou dráhou v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 12.3 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v infocentre strediska Štrbské Pleso alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla prevádzkovateľa strediska Štrbské Pleso v lehote ustanovenej v týchto všeobecných obchodných podmienkach.
- 12.4 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 prevádzkovateľovi prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 12.5 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 programu GOPASS potvrdenie nákupu. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník 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.
- 12.6 Držiteľovi Lístka môže prevádzkovateľ poskytnúť náhradu cestovného za deň, v ktorom prešiel prechodové zariadenie – turniket a preprava sa neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia na dobu dlhšiu ako 60 minút, respektíve, ak nebola zahájená doprava na lanovej dráhe (horskom dopravnom zariadení) z prevádzkových alebo poveternostných dôvodov, a to nasledovne:
- 12.6.1 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;

12.6.2 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;

12.7 V prípade akciových Lístkov (napr. Špeciálna ponuka pre verných klientov, Plus7Dní a pod.) je poskytnutie náhradného plnenia v prípade oprávnenej reklamácie platné len v dobe platnosti akciovej ponuky.

12.8 Náhrada cestovného sa poskytuje výlučne formou, akou bola uskutočnená úhrada za objednané a nevyužité služby (preprava).

13. Lístok - Zrušenie prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy:

13.1 **V prípade, ak chce zákazník pristúpiť k zrušeniu prepravy zo subjektívnych dôvodov na jeho strane (napr. v prípade choroby, úrazu alebo osobných dôvodov) pred zahájením prepravy**, najneskôr však 24 hodín pred zahájením prepravy dopravných zariadení v stredisku v deň, na ktorý si zákazník Lístok zakúpil, je zákazník povinný predložiť pokladničný doklad a v prípade Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo internetového obchodu programu GOPASS e-mail potvrdzujúci nákup, pričom **prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu zrušenia prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jeho spôsobu alebo výšky.**

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. 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 hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

16. Ochrana osobných údajov:

16.1 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/.

17. Kúpou Skipassu a/alebo Lístka a využívaním služieb v lyžiarskom stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky platné pre jednotlivé druhy služieb a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webovej stránke spoločnosti www.vt.sk a dostupný vo všetkých pokladniach a informačnom centre.

18. V prípade využívania služieb skialpinizmu v stredisku Štrbské Pleso (na lyžiarskych tratiach a trasách) sú tieto osoby, okrem vyššie uvedeného, zároveň povinné dodržiavať **Pravidlá 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.vt.sk a dostupné v stredisku Štrbské Pleso.

19. Prevádzkovateľ je oprávnený Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v lyžiarskom stredisku v prípade zistenia, že Skipass a/alebo Lístok na využívanie služieb lyžiarskeho strediska používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri Skipassochoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno osoba, 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, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca, pri zľavnených Skipassochoch a/alebo Lístkoch s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného Skipassu. Prevádzkovateľ je oprávnený Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v lyžiarskom stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom a lyžiarskych 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).

20. Prevádzkovateľ je oprávnený Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom a 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 stredisku Štrbské Pleso a v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR porušuje Biely kódex, Pravidlá 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 alebo v prípade porušenia bodu 21 alebo 22 týchto všeobecných obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb poskytovaných prevádzkovateľom, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**

21. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmí, alebo využitie lyžiarskych tratí a trás v lyžiarskom stredisku, prípadne uplatniť postup podľa bodu 19 a 20 týchto všeobecných obchodných podmienok (zablokovanie Skipassu a/alebo Lístka), v prípade, že klient svojím správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo život, zdravie alebo majetok ostatných klientov a návštevníkov lyžiarskeho strediska, alebo životné prostredie, prípadne neuposlúchne odporúčania, príkazy a zákazy poverených pracovníkov prevádzkovateľa alebo iných oprávnených osôb, a to napriek výslovnému upozorneniu oprávnených osôb.
22. Skipass a/alebo Lístok neoprávňuje jeho držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti (vrátane činnosti lyžiarskych škôl) na lyžiarskych tratiach a dojazdových lyžiarskych plochách bez súhlasu prevádzkovateľa a príslušných povolení v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Bez súhlasu prevádzkovateľa platí zákaz využívania lyžiarskych tratí a dojazdových lyžiarskych plôch na reklamné účely (napr. umiestňovanie predajných stánkov, reklamných zariadení a iné).
23. 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, je povinná zabezpečiť, aby osoba mladšia ako 15 (pätnásť) rokov mala oblečený reflexný bezpečnostný odev alebo na sebe viditeľne umiestnené reflexné bezpečnostné prvky.
24. 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 zákazníkovi, 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 informačnom centre v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom, a poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri objasnení priebehu udalosti a miestnej obhliadke. V prípade vzniku škody na majetku, sa náhrada škody (v prípade preukázania zodpovednosti prevádzkovateľa za škodu), ak je to možné a účelné na základe posúdenia prevádzkovateľa, poskytuje uvedením vecí alebo vecí do pôvodného stavu.
25. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť odo dňa začiatku zimnej sezóny 2019/2020 určeného prevádzkovateľom a sú platné a účinné počas celej zimnej sezóny 2019/2020. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych vlekov a lanových dráh a lyžiarskych tratí – v lyžiarskom stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných prevádzkovateľom na základe jednotlivých druhov Skipassov a/alebo Lístkov v zmysle Cenníka (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.
26. 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.

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava

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