

OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

SEZON ZIMOWY 2019/2020

1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe na sezon zimowy 2019/2020 wydane przez spółkę **1. Tatranská, akciová spoločnosť**, z siedzibą pod adresem K vodopádom 4051, 059 85 Štrbské Pleso, REGON: 31 395 783, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym Sądu Okręgowego w Preszowie, oddział: S.A., nr pozycji: 10427/P (dalej jako „**usługodawca**”), regulują świadczenie usług – transport kolejami linowymi i wyciągami narciarskimi oraz korzystanie z tras narciarskich w ośrodku narciarskim Štrbské Pleso.
2. Klient podczas sezonu zimowego 2019/2020 ma możliwość zakupienia karnetu narciarskiego (dalej „**Skipass**”) w cenach podanych w Cenniku na sezon zimowy 2019/2020. Klient może w sezonie zimowym 2019/2020 zakupić bilet podróży (zwany dalej „**Biletem**”) w cenie podanej w Cenniku na sezon zimowy 2019/2020, przy czym umowa przewozowa jest zawierana w momencie wejścia klienta do kolejki linowej (górskiego urządzenia transportowego) lub wejścia do stacji początkowej lub miejsca wsiadania do kolejki linowej (górskiego urządzenia transportowego), do którego można wejść tylko z ważnym Biletem. W dniach wyznaczonych przez usługodawcę w sezonie zimowym 2019/2020 klient ma możliwość dokonać zakupu skipassu i skorzystać z usługi **FRESH TRACK** (zwana dalej „**FRESH TRACK**”) w ośrodku Tatry Wysokie – Štrbské Pleso, na wyznaczonych przez usługodawcę trasach narciarskich zgodnie z warunkami i cenami podanymi w Cenniku na sezon zimowy 2019/2020 oraz na stronie internetowej www.vt.sk. Usługodawca wyznacza trasy narciarskie do korzystania z usługi FRESH TRACK w zależności od konkretnych warunków atmosferycznych i śniegowych w dniu oferowania usługi FRESH TRACK. Usługa FRESH TRACK jest przeznaczona dla dobrych i świetnych narciarzy (szusowanie w szybkim tempie) i organizowana jest wyłącznie w przypadku obecności minimalnej liczby narciarzy, którą Usługodawca określił na pięć (5) osób w danym dniu. Maksymalna liczba narciarzy w konkretnym dniu mogących skorzystać z usługi FRESH TRACK wynosi w ośrodku Tatry Wysokie – Štrbské Pleso czterdzieści pięć (45). Uczestnicy korzystający z usługi FRESH TRACK mają możliwość w dniu skorzystania z usługi FRESH TRACK zakupić karnet całonocny w korzystnej cenie.
3. Usługodawca wydaje Skipassy/Bilety w formie zbliżeniowej karty chipowej – KEY CARD – z danymi identyfikacyjnymi posiadacza Skipassu/Biletu lub bez tych danych, w zależności od typu skipassu/biletu zgodnie z Cennikiem obowiązującym w sezonie zimowym 2019/2020. Zbliżeniowa karta chipowa – KEY CARD – uprawnia posiadacza Skipassu do korzystania z usług świadczonych w ośrodku Štrbské Pleso w zakresie zgodnym z typem zakupionego Skipassu zgodnie z Cennikiem obowiązującym na sezon zimowy 2019/2020. Cena Skipassu obejmuje interwencję Górskiego Pogotowia Ratunkowego (Horská záchranná služba) w razie wypadku lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia klienta podczas korzystania z usług świadczonych przez usługodawcę w ośrodku, jeśli do nieszczęśliwego wypadku lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia dojdzie na stoku narciarskim lub na trasie w godzinach otwarcia ośrodka. W przypadku zakupu Skipassu i / lub Biletu w kasie lub w centrum informacyjnym usługodawcy (sprzedaż offline) zaliczka za zbliżeniową kartę chipową wynosi 2 EURO. W przypadku zakupu Skipassu i / lub Biletu za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) w ośrodku Štrbské Pleso nie jest pobierana kaucja zwrotna za zbliżeniową kartę chipową. W przypadku zakupu Skipassu i / lub Biletu za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (sprzedaż online) nie jest pobierana kaucja zwrotna za zbliżeniową kartę chipową, ale posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do pokrycia kosztów przesyłki pocztowej zawierającej zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EUR / przesyłka. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie lub centrum informacji usługodawcy w ośrodku Štrbské Pleso (sprzedaż offline) może zwrócić zbliżeniową kartę chipową po wyjeździe dnia lub wykorzystaniu usług, do których uprawniał klienta Skipass /lub Bilet, w dowolny dzień podczas trwania sezonu zimowego 2019/2020, w dowolnej kasie ośrodka Štrbské Pleso lub jednego z ośrodków prowadzonych przez spółkę Tatry mountain resorts, a.s. (zwana dalej „**spółka TMR**”) codziennie w godzinach od 8:30 do 15:30 lub w centrum informacyjnym znajdującym się w

ośrodka narciarskim Štrbské Pleso lub w jednym z ośrodków prowadzonych przez spółkę TMR, lub w automacie do zwrotów zbliżeniowej karty chipowej umieszczonym w ośrodku Štrbské Pleso lub w jednym z ośrodków prowadzonych przez spółkę TMR. Kaucja za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EUR zostanie zwrócona w pełnej wysokości tylko w przypadku zwrotu nieuszkodzonej karty.

Posiadacz Skipassu i/lub Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (sprzedaż online) nie może dokonać zwrotu zbliżeniowej karty chipowej.

4. Skipassy sezonowe wymienione w Cenniku obowiązującym na sezon zimowy 2019/2020 można zakupić w terminie od 01.11.2019 do końca sezonu zimowego 2019/2020 w formie sprzedaży internetowej za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk).
5. Sprzedaż Skipassów/ Biletów w kasach prowadzona od początku sezonu zimowego 2019/2020. Sprzedaż Skipassów i/lub Biletów jest dokonywana za gotówkę w kasie ośrodka lub bezgotówkowo za pośrednictwem kart płatniczych: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC. Skipassy i/lub Bilety od początku sezonu zimowego 2019/2020 można też kupić za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk), poszczególne typy Skipassów i/lub Biletów za ceny podane w Cenniku obowiązującym w sezonie zimowym 2019/2020 zgodnie z warunkami uregulowanymi w warunkach handlowych dotyczących sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk). Skipassy i/lub Bilety można od terminu określonego przez spółkę TMR, najwcześniej jednak od początku sezonu zimowego 2019/2020, w zależności od tego, który z terminów przypadnie później, zakupić w ośrodku Štrbské Pleso za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) poszczególne rodzaje Skipassów i/lub Biletów w cenach podanych w Cenniku usługodawcy obowiązującym w sezonie zimowym 2019/2020. Za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) można zakupić tylko Skipassy i/lub Bilety zgodnie z ofertą umieszczoną w zautomatyzowanym punkcie sprzedaży. Usługodawca zastrzega sobie prawo w sezonie zimowym 2019/2020 do rozszerzenia oferty sprzedawanych Skipassów i/lub Biletów za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets), a także zmniejszenia lub zawieszenia sprzedaży Skipassów i/lub Biletów za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets). Skipassy uprawniające do korzystania z usługi FRESH TRACK można nabyć od początku sezonu zimowego 2019/2020 w centrum informacyjnym w ośrodku Tatry Wysokie – Štrbské Pleso za wniesieniem gotówki lub w formie płatności bezgotówkowej za pośrednictwem karty płatniczej EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC najpóźniej do godz. 15:00 w dniu poprzedzającym dzień, w którym klient chce skorzystać z usługi FRESH TRACK, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w sezonie zimowym 2019/2020. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy rezerwacji usługi FRESH TRACK w przypadku, gdy rezerwacja odbywa się w dniu poprzedzającym chęć skorzystania z usługi FRESH TRACK po godz. 15:00. Zakupienie usługi FRESH TRACK za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk) lub za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) jest niemożliwe.
6. Ceny Skipassów i /lub Biletów określone są jako dynamiczne ceny.
7. Skipassy ze zniżką:

- 7.1 Prawo do bezpłatnego korzystania z usług mają dzieci do dnia poprzedzającego osiągnięcie 6 roku życia tylko pod warunkiem, że z usług korzystają pod opieką osoby dorosłej, która ukończyła 18 lat (maksymalnie 2 dzieci pod opieką 1 osoby dorosłej, która ukończyła 18 lat). W celu skorzystania z prawa do zniżki przy zakupie Skipassu i/lub Biletu za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS lub za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) (*online*) klient ma obowiązek przy rejestracji na www.gopass.sk podać poprawną datę urodzenia. W celu skorzystania z prawa do zniżki przy zakupie Skipassu i/lub Biletu w Centrum Obsługi Klienta i/lub w kasie (*offline*) należy przedstawić legitymację ubezpieczeniową dziecka lub inny dokument potwierdzający wiek dziecka.

- 7.2 Prawo do zakupu Skipassu i/lub Biletu „Senior“ przysługuje osobom w wieku 60 lat i więcej. Aby skorzystać z przysługującego prawa do zniżki, przy zakupie Skipassu i/lub Biletu za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS lub za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) (*online*) klient ma obowiązek przy rejestracji na www.gopass.sk podać poprawną datę urodzenia. W celu skorzystania z prawa do zniżki przy zakupie Skipassu i/lub Biletu w Centrum Obsługi Klienta i/lub w kasie (*offline*) należy przedstawić dokument tożsamości.
- 7.3 Prawo do zakupu tańszego Skipassu i/lub Biletu w kategorii Senior z tytułu niepełnosprawności ma posiadacz legitymacji osoby niepełnosprawnej ze znacznym stopniem niepełnosprawności oraz legitymacji osoby niepełnosprawnej ze znacznym stopniem niepełnosprawności wymagającej opiekuna. W celu skorzystania z prawa do zakupienia tańszego Skipassu i/lub Biletu w kategorii Senior przy zakupie Skipassu i/lub Biletu w Centrum Obsługi Klienta i/lub w kasie (*offline*) z tytułu niepełnosprawności, klient ma obowiązek przedstawić dowód osobisty oraz legitymację osoby niepełnosprawnej ze znacznym stopniem niepełnosprawności. Zakup tańszego Skipassu i/lub Biletu w kategorii Senior z tytułu niepełnosprawności za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk) podlega ocenie na podstawie wniosku złożonego przez klienta w formie elektronicznej na adres email info@gopass.sk, za pośrednictwem którego klient zostanie poinformowany o możliwościach i warunkach korzystania ze zniżki. Zakupienie tańszego Skipassu i/lub Biletu w kategorii Senior za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) **jest niemożliwe**.
- 7.4 Prawo do zakupu tańszego Skipassu i/lub Biletu „Junior“ przysługuje osobom w wieku od 12 lat do dnia poprzedzającego osiągnięcie 18 roku życia, lub posiadaczom kart ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Aby skorzystać z przysługującego prawa, przy zakupie Skipassu i/lub Biletu za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS na www.gopass.sk (*online*) klient ma obowiązek podać poprawny numer legitymacji lub karty. Aby skorzystać z przysługującego prawa, przy zakupie Skipassu i/lub Biletu w Centrum Obsługi Klienta i/lub w kasie (*offline*), klient ma obowiązek okazać dokument tożsamości (osoby do lat 15 legitymację ubezpieczeniową lub inny dokument potwierdzający wiek klienta) lub kartę ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Zakupienie tańszego Skipassu i/lub Biletu „Junior” dla posiadaczy kart ISIC, ITIC, EURO26, GO26 za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) **jest niemożliwe**.
- 7.5 Prawo do zakupu tańszego Skipassu i/lub Biletu „Dzieci” przysługuje dzieciom w wieku od 6 do dnia poprzedzającego osiągnięcie 12 roku życia. Aby skorzystać z przysługującego prawa przy zakupie Skipassu i/lub Biletu za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS lub za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) (*online*) klient ma obowiązek przy rejestracji na www.gopass.sk podać poprawną datę urodzenia. W celu skorzystania z prawa do zniżki przy zakupie Skipassu i/lub Biletu w Centrum Obsługi Klienta i/lub w kasie (*offline*) należy okazać legitymację ubezpieczeniową dziecka lub inny dokument potwierdzający wiek dziecka.
- 7.6 Zniżki dla grup zorganizowanych: 5% zniżki od kwoty całkowitej, ze zniżki można skorzystać przy zakupie Skipassów i/lub Biletów offline (w kasach lub centrum informacji usługodawcy) w przypadku grup zorganizowanych co najmniej 20-osobowych przy jednorazowym zakupie Skipassów i/lub Biletów dla całej grupy. W przypadku skorzystania ze zniżki dla grup zorganizowanych nie można skorzystać z żadnych innych zniżek. W przypadku zakupu Skipassów i/lub Biletów dla grupy zorganizowanej należy przedstawić imienną listę członków grupy potwierdzoną pieczęcią organizacji.
- 7.7 Zniżek nie można łączyć. Obowiązuje cena najkorzystniejsza dla klienta.
- 7.8 Przewóz małych psów i innych zwierząt kolejami linowymi:
Przewóz małych psów w ośrodku Štrbské Pleso jest możliwy tylko na kolejce linowej Solisko Expres pod warunkiem, że pies jest w towarzystwie właściciela, ma założony kaganiec i jest na smyczy. Przewóz małych psów i innych zwierząt może być realizowany również w klatkach

przeznaczonych do transportu. . Na jednym siedzeniu może być przewożony jeden mały pies lub inne małe zwierzę. Przewóz więcej niż jednego małego psa lub innego małego zwierzęcia na jednym siedzeniu musi być uzgodniony z pracownikiem kolei linowych, przy czym wszystkie zwierzęta muszą należeć do jednego klienta.

Przewoźnik zastrzega sobie prawo w każdym indywidualnym przypadku dokonać oceny przewozu zwierzęcia kolejką linową. W przypadku transportu psa lub innego zwierzęcia kolejką linową (psa lub zwierzęcia, którego nie można przewozić w torebce dla psa lub innego mniejszego zwierzęcia), na kliencie spoczywa obowiązek zapłaty kosztu przewozu zwierzęcia w wysokości ceny Biletu dla „Dziecka“, lub może przewoźnik odmówić przewozu zwierzęcia kolejką linową.

Prawa do przewozu zwierząt domowych kolejką linową nie dotyczą żadne przepisy prawne.

8. Skipassy:

8.1 Skipass 1 jazda:

8.1.1 1 jazda 2 odcinki obejmuje przejazd w jedną stronę na 2 kolejkach linowych: Štrbské Pleso – Solisko + Furkota - Solisko.

8.2 Skipassy czasowe:

8.2.1 Skipass 1 dzień obowiązuje przez jeden dzień zgodnie z pkt 9.2 i 9.3 niniejszych OWH w dniu zakupu lub w dniu podanym na zbliżeniowej karcie chipowej. Skipass 1 dzień obowiązuje w ośrodku Štrbské Pleso;

8.2.2 Skipass 1 dzień Tatry Wysokie obowiązuje w godzinach otwarcia ośrodków przez jeden dzień zgodnie z pkt 9.2 i 9.3 niniejszych OWH w dniu zakupu lub w dniu podanym na zbliżeniowej karcie chipowej. Skipass 1 dzień Tatry Wysokie obowiązuje w ośrodku Štrbské Pleso oraz Tatranská Lomnica i Starý Smokovec.

8.2.3 Skipassy popołudniowe obowiązują od godziny 13:00 w dniu zakupu do końca godzin otwarcia kolei linowych w dniu zakupu zgodnie z pkt 9.2 i 9.3 niniejszych OWH a klient może je zakupić najwcześniej 5 minut przed wyznaczonym okresem obowiązywania, czyli przed 13:00. W przypadku korzystania ze Skipassów popołudniowych obowiązuje analogicznie punkt 8.2.1;

8.2.4 Skipassy kilkudniowe Štrbské Pleso (2, 3, 4, 5 i 6-dniowe) uprawniają posiadacza Skipassu do korzystania z kolei linowych i wyciągów narciarskich w ośrodku Štrbské Pleso. Kilkudniowe Skipassy Štrbské Pleso można zakupić za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk) lub podczas godzin otwarcia w centrum informacji a także w kasach w ośrodku Štrbské Pleso. Skipassy kilkudniowe Štrbské Pleso obowiązują od dnia zakupu odpowiedniego Skipassu kilkudniowego lub od dnia podanego na Skipassie przez okres określonych następujących po sobie dni kalendarzowych w zależności od rodzaju Skipassu, który klient zakupił. Skipassy kilkudniowe nie uprawniają właściciela do wieczornej jazdy na nartach;

8.2.5 Skipassy kilkudniowe Tatry Wysokie (2, 3, 4, 5 i 6-dniowe) uprawniają posiadacza Skipassu do korzystania z kolei linowych i wyciągów narciarskich w ośrodku Štrbské Pleso oraz ośrodkach narciarskich w Tatrach Wysokich, czyli Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, prowadzonych przez spółkę TMR. Kilkudniowe Skipassy Vysoké Tatry można zakupić za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk) lub podczas godzin otwarcia w centrach informacji a także w kasach w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR w Tatrzańskiej Łomnicy, Starym Smokowcu oraz ośrodku Štrbské Pleso. Skipassy kilkudniowe obowiązują od dnia zakupu odpowiedniego Skipassu kilkudniowego lub od dnia podanego na Skipassie przez okres określonych następujących po sobie dni kalendarzowych w zależności od rodzaju Skipassu, który klient zakupił. Skipassy kilkudniowe nie uprawniają właściciela do wieczornej jazdy na nartach

8.2.6 Skipass wieczorny jest oddzielnym karnetem narciarskim, który obowiązuje w godzinach od 17:30 do 21:00 na kolejki linowe lub wyciągi narciarskie oraz trasy narciarskie przygotowane do wieczornej jazdy na nartach zgodnie z zaleceniami i informacjami przekazywanymi przez usługodawcę, o ile usługodawca nie określi inaczej;

- 8.2.7 Skipass Sezonowy TMR+Špindl+Szczyrk + Molltaler Gletscher + Ankogel uprawnia posiadacza Skipassu do korzystania z usług ośrodków prowadzonych przez spółkę TMR, w ośrodku Jezioro Szczyrbskie, w ośrodku Szpindlerowy Młyn, ośrodku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ośrodku Centralny Ośrodek Sportu, ośrodku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, ośrodku Molltaler Gletscher oraz w ośrodku Ankogel podczas dziennych godzin świadczenia usług transportowych w sezonie zimowym 2019/2020, a także do korzystania z usług Aquaparku Tatralandia, w ramach całoniedziowego biletu wstępu typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Saunowego Świata Celtów) oraz Parku wodnym Bešeňová, jako bilet typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Harmonia - wellness & spa) w zakresie i sposobie określonym przez oddzielne warunki handlowe spółki TMR. Skipass Sezonowy TMR + Špindl + Szczyrk + Molltaler Gletscher + Ankogel **nie dotyczy** korzystania z usług transportu wiszącej kolejki linowej na odcinku Łomnicki Staw – Łomnica oraz **nie obejmuje** wieczornej jazdy na nartach.
- 8.2.8 Skipass Sprytna Sezonówka upoważnia posiadacza Skipassu do korzystania z usług w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR i jej kontrahentów w zakresie i sposobie uregulowanym przez odrębne warunki handlowe spółki TMR.
- 8.2.9 Skipassy na kursy narciarskie 5 dni obowiązują w przypadku zorganizowanych kursów narciarskich dla minimum 20 kursantów w wieku do lat 25,99. Skipassy na kursy narciarskie obowiązują przez okres 5 następujących po sobie dni kalendarzowych. Skipassy na kursy narciarskie obowiązują **od poniedziałku do piątku**. Skipassów na kursy narciarskie nie można zakupić ani korzystać z nich w ośrodku Jasna w okresie od 25.12.2019 do 05.01.2020 a w ośrodku Tatry Wysokie w okresie od 21.12.2019 – 07.01.2020. W ośrodku Jasna w okresie od 03.02.2020 do 21.02.2020 liczba kursów narciarskich jest ograniczona. Skipassy na kursy narciarskie nie obowiązują na trasie Łomnicka Przełęcz w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica, ani na kolejkę linową na trasie Łomnicki Staw – Łomnica. Przy zakupie Skipassu na kursy narciarskie w kasie należy przedstawić imienną listę kursantów z pieczęcią szkoły. W przypadku korzystania ze Skipassów na kursy narciarskie **nie można** korzystać z innych zniżek. Nadzór pedagogiczny (nauczyciel szkoły, rodzic, wychowawca) ma prawo do zakupu Skipassu w takiej samej cenie jak kursanci pod warunkiem, że na 10 kursantów przypada 1 osoba nadzoru pedagogicznego, i pod warunkiem, że jest w stosunku pracy lub okresowym stosunku pracy ze szkołą, której uczniowie/studenci są uczestnikami kursu narciarskiego. Potwierdzenie o spełnieniu warunków przedkłada szkoła, której uczniowie /studenci są uczestnikami kursu narciarskiego. Warunki zakupu i korzystania z usług na podstawie skipassów dla kursów narciarskich zostały opublikowane na stronach internetowych usługodawcy www.vt.sk i www.jasna.sk.
- 8.3 Wszystkie 2-dniowe i dłuższe Skipassy Štrbské Pleso, oraz wszystkie 2-dniowe i dłuższe Skipassy Tatry Wysokie, w tym także Skipass Sezonowy TMR + Špindl + Szczyrk + Molltaler Gletscher + Ankogel można wykorzystać jako bilet typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Saunowego Świata Celtów) w Aquaparku Tatralandia oraz Parku wodnym Bešeňová, jako bilet typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Harmonia - wellness & spa). Wejście Aqua Ticket obejmuje całoniedziowe wejście (bez saun i świata wellness) w sezonie zimowym 2019/2020 i można z niego korzystać przez cały okres obowiązywania Skipassu. W tym samym dniu można skorzystać wyłącznie z wejścia do Aquaparku Tatralandia lub do parku wodnego Bešeňová lub skorzystać z usług któregoś z ośrodków narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR oraz na Jeziorze Szczyrbskim, w przypadku Skipassu Sezonowego TMR+Špindl+Szczyrk+Molltaler Gletscher+Ankogel w ośrodku Szpindlerowy Młyn w Czechach, w ośrodku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, w ośrodku Centralny Ośrodek Sportu, ośrodku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, w ośrodku Molltaler lub ośrodku Ankogel. **Łączenie wejścia do Aquaparku Tatralandia lub Parku wodnego Bešeňová lub korzystanie z usług dowolnego**

ośrodka prowadzonego przez TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim lub w ośrodku Szczyrk albo ośrodku Molltaler w tym samym dniu jest niemożliwe.

- 8.4 Skipassy 2, 3, 4, 5 i 6-dniowe Štrbské Pleso oraz Skipassy 2, 3, 4, 5 i 6-dniowe Tatry Wysokie zakupione w ośrodku Štrbské Pleso lub Tatrzańska Łomnica, którego zarządcą jest spółka TMR, (z wyjątkiem Jakubkova lúka), można wykorzystać także jako bilet wstępu typu Aqua Packet do Aquacity Poprad. Wejście Aqua Packet to całodzienny bilet podczas sezonu zimowego 2019/2020 i można z niego korzystać podczas okresu ważności Skipassu. W jeden i ten sam dzień można korzystać wyłącznie z wejścia do Aquacity Poprad lub wyłącznie z usług któregoś z ośrodków narciarskich w Tatrach Wysokich obsługiwanych przez firmę TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim. **Nie jest możliwe połączenie wejścia do Aquacity Poprad oraz korzystania z któregoś z ośrodków narciarskich w Tatrach Wysokich obsługiwanych przez spółkę TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim w tym samym dniu. Pierwsze użycie Skipassu musi zostać wykonane przez klienta w jednym z ośrodków narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim. Pierwsze użycie Skipassu w Aquacity Poprad jest niemożliwe.**

- 8.5 Klient, który jest posiadaczem Sprytnej Sezonówki może od początku sezonu zimowego lub od dnia wyznaczonego przez usługodawcę, w zależności od tego, który dzień nastąpi później, w ośrodku Jasna, którego zarządcą jest spółka TMR, zakupić w Centrum Obsługi Klienta Biela Pút' lub Krupová usługę First Class Skiing w cenie 129,- EUR/ sezon zimowy 2019/2020, która obejmuje możliwość korzystania z Priority Line w ośrodku Jasna, tzn. pierwszeństwo wejścia do kolejki linowej na trasach Lúčky-Vyhliadka, Záhradky – Rovná Hoľa, Priehyba – Chopok, Biela Pút' – Jasná, Kosodrevina – Chopok i/lub Krupová – Kosodrevina, oraz możliwość korzystania z usług ośrodka Jasna, którego zarządcą jest spółka TMR w okresie 27.-31.12.2019 oraz 04.01.-05.01.2020. Udzielenie rabatu ze względu na wiek lub niepełnosprawność w przypadku First Class Skiing Skipass 1 dzień Jasna **jest niemożliwe**.

8.6 Bilety:

Poszczególne typy i rodzaje Biletów oraz zakres usług, do korzystania z których upoważniają klienta poszczególne typy i rodzaje Biletów, znajdują się w Cennikach ważnych na sezon zimowy 2019/2020 zamieszczonych na stronie internetowej www.vt.sk, i www.gopass.sk, w zautomatyzowanych punktach sprzedaży (GOPASS Tickets) oraz w Centrach Obsługi Klienta i/lub kasach znajdujących się w poszczególnych ośrodkach obsługiwanych przez spółkę TMR.

- 8.7 **Wszystkie Skipassy i/lub Bilety są imienne. Skipassy i/lub Bilety wydane na nazwisko posiadacza od momentu ich wydania nie mogą być przeniesione na inną osobę. Pozostałe Skipassy i/lub Bilety stają się niezbywalne w chwili pierwszego przejścia przez bramkę (turniket).** Niniejsze postanowienie nie odnosi się do oddzielnych Skipassów i/lub Biletów, które są określone przez usługodawcę jako zbywalne na podstawie warunków określonych przez usługodawcę.

9. Czas pracy i godziny otwarcia:

- 9.1 Czas pracy kolei linowych i wyciągów narciarskich w ośrodku Štrbské Pleso oraz w poszczególnych ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR określany jest w zależności od warunków atmosferycznych w poszczególnych ośrodkach.
- 9.2 Czas pracy kolei linowych i wyciągów narciarskich oraz tras narciarskich określany jest w zależności od warunków atmosferycznych i możliwości użytkowych.
- 9.3 Jeśli usługodawca nie wyznaczy inaczej, czas pracy kolei linowych, wyciągów narciarskich i tras narciarskich trwa od początku zimowego sezonu narciarskiego 2019/2020 do 31.01.2020 od 8:30 do 15:30, a w okresie od 01.02.2020 do zakończenia zimowego sezonu narciarskiego 2019/2020 w godzinach od 8:30 do 16:00.
- 9.4 Godziny otwarcia są określone jako **dzienne godziny otwarcia**, pod pojęciem których rozumie się godziny przedpołudniowe i popołudniowe w godzinach określonych w punkcie 9.3, jeżeli

Uslugodawca nie określił inaczey, a **wieczorne godziny otwarcia**, są to godziny wieczorne w godzinach określonych w ostatnim zdaniu w punkcie 9.5.

9.5 W okresie od początku sezonu narciarskiego 2019/2020 do 31.01.2020 w godzinach od 16:00 do 8:30 i w okresie od 01.02.2020 do zakończenia sezonu zimowego 2019/2020 w godzinach od 16:30 do 8:30 TRASY NARCIARSKIE SĄ ZAMKNIĘTE! Niebezpieczeństwo urazu z powodu kabli od armatek śnieżnych i maszyn przygotowujących trasy, przede wszystkim nawijających z rozwiniętą liną! W przypadku wieczornej jazdy na nartach wejście na trasy jest dozwolone w godzinach od 17:30 do 21:15 o ile usługodawca nie określi inaczey.

9.6 Usługodawca ma prawo jednostronnie zmieniać czas pracy urządzeń transportowych i tras narciarskich. Informacje o warunkach śniegowych oraz pracy wyciągów narciarskich i kolei linowych są codziennie podawane w miejscach sprzedaży Skipassów i/lub Biletów, oraz na stronie internetowej www.vt.sk.

9.7 W przypadku dostępnej usługi FRESH TRACK godziny otwarcia kolejek linowych i tras narciarskich, na których jest świadczona usługa FRESH TRACK to: od godz. 07:15 do godz. 9:00, w ośrodku Tatry Wysokie – Štrbské Pleso w sezonie zimowym 2019/2020 w czwartek i sobotę, na trasach narciarskich wyznaczonych przez Usługodawcę w zależności od warunków atmosferycznych i śniegowych, jednak wyłącznie dla klientów, którzy zakupili u Usługodawcy usługę FRESH TRACK na konkretny dzień. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyznaczonych dni i/lub godzin w których dostępna jest usługa FRESH TRACK, jak również zawieszenie świadczenia usługi FRESH TRACK w określonych dniach lub w całym sezonie, kiedykolwiek w czasie trwania sezonu zimowego 2019/2020, włącznie z dniem, w którym ma się odbyć FRESH TRACK, w terminie do godz. 07:15. w danym dniu z powodu niesprzyjających warunków atmosferycznych i/lub warunków śniegowych lub z jakichkolwiek względów organizacyjnych. Nie można skorzystać z usługi FRESH TRACK w przypadku niesprzyjających warunków atmosferycznych i/lub warunków śniegowych.

10. Zgubienie, kradzież i uszkodzenie Skipassu i/lub Biletu:

10.1 Zgubienie lub kradzież Skipassu i/lub Biletu

10.1.1 W przypadku zgubienia lub kradzieży Skipassu i/lub Biletu posiadacz Skipassu i/lub Biletu ma obowiązek natychmiast zgłosić ten fakt w centrum informacyjnym lub w kasie Usługodawcy. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie lub centrum informacyjnym usługodawcy (sprzedaż offline) ma obowiązek w takim przypadku przedstawić dowód zakupu Skipassu i/lub Biletu. W przypadku Skipassów/Biletów imiennych należy okazać także dowód osobisty osoby, na której nazwisko wydano Skipass/Bilet (lub jego przedstawiciela prawnego). W przypadku zgubienia lub kradzieży Skipassu i/lub Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS, usługodawca ma prawo zażądać od posiadacza Skipassu i/lub Biletu okazania e-maila potwierdzającego zakup. Dopiero po zgłoszeniu zgubienia lub kradzieży i przedstawieniu wymaganych dokumentów można Skipass i/lub Bilet zablokować i sprawdzić potrzebne dane. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu otrzyma zastępczy Skipass i/lub Bilet (w przypadku Skipassów i/lub Biletów kilkudniowych z ilością dni niewykorzystanych do dnia zablokowania Skipassu). Opłata za wystawienie Skipassu i/lub Biletu zastępczego wynosi 2 EURO. W przypadku wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie biletowej lub Infocentrum usługodawcy (sprzedaż offline), lub zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) lub zakupionego za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk) posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do zapłaty, oprócz opłaty za wystawienie zastępczego Skipassu i/lub Biletu, także zaliczki za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EURO. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu nie ma prawa do zwrotu zapłaconej kwoty lub jej odpowiedniej części, lub innej formy odszkodowania za dni wykorzystane w wyniku zbyt późnego zgłoszenia zagubienia lub kradzieży Skipassu i jego zablokowania. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu, który nie przedstawi dokumentów wymienionych w niniejszym

punkcie, nie ma prawa do wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu, ani innej formy odszkodowania za zgubienie lub kradzież Skipassu i/lub Biletu.

10.2 Uszkodzenie Skipassu i/lub Biletu

10.2.1 W przypadku uszkodzenia Skipassu i/lub Biletu posiadacz natychmiast zgłosi ten fakt w centrum informacyjnym lub w kasie Usługodawcy. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie lub w Centrum Obsługi Klienta (sprzedaż offline) ma obowiązek wraz z uszkodzonym Skipassem i/lub Biletem przedstawić dowód zakupu Skipassu i/lub Biletu. W przypadku Skipassów i/lub Biletów imiennych, także dowód osobisty osoby, na której nazwisko wydano Skipass i/lub Bilet (lub jego przedstawiciela prawnego). W przypadku uszkodzenia Skipassu i/lub Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS, usługodawca ma prawo zażądać od posiadacza Skipassu i/lub Biletu okazania e-maila potwierdzającego zakup. W przypadku jeśli nie będzie można uszkodzonego Skipassu i/lub Biletu ponownie zakodować, posiadacz Skipassu i/lub Biletu otrzyma Skipass i/lub Bilet zastępczy (w przypadku Skipassów kilkudniowych z ilością dni niewykorzystanych do dnia przedstawienia uszkodzonego Skipassu). W przypadku mechanicznego uszkodzenia Skipassu i/lub Biletu posiadacz Skipassu i/lub Biletu ma obowiązek zapłacić za wystawienie Skipassu i/lub Biletu zastępczego opłatę w kwocie 2 EUR. W przypadku wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie biletowej lub infocentrum usługodawcy (sprzedaż offline) lub zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk) posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do zapłaty, oprócz opłaty za wymianę Skipassu i/lub Biletu, także zaliczki za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EURO. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu który nie okaże wymaganych dokumentów, nie ma prawa do wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu ani innej formy odszkodowania za uszkodzenie Skipassu i/lub Biletu.

10.3 Zapomnienie karnetu

10.3.1 W przypadku gdy klient zapomniał po przyjeździe do ośrodka narciarskiego wziąć ze sobą karnet (KEY CARD), obowiązuje identyczne postępowanie jak w przypadku punktu 10.1 niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, tzn. opłata za wystawienie Skipassu i/lub Biletu zastępczego wynosi 2 EURO. W przypadku wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie biletowej lub infocentrum usługodawcy (sprzedaż offline), lub zakupionego w kasach samoobsługowych GOPASS Tickets lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (www.gopass.sk) posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do zapłaty, oprócz opłaty za wymianę Skipassu i/lub Biletu, także zaliczki za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EURO. Klient ma obowiązek uregulowania opłaty na rzecz usługodawcy w momencie wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu.

11. Skipassy - Reklamacje i zwrot kosztów podróży:

11.1 Świadczenie usług przez Usługodawcę podlega odpowiednim postanowieniom Ustawy Republiki Słowackiej nr 40/1964 Kodeks Cywilny wraz z późniejszymi zmianami oraz odpowiednim przepisom Ustawy Republiki Słowackiej nr 250/2007 o ochronie konsumenta oraz o zmianie i uzupełnieniu ustawy Republiki Słowackiej nr 372/1990 o przestępstwach wraz z późniejszymi zmianami oraz pozostałym ogólnie obowiązującym przepisom prawnym.

11.2 Klient ma prawo do świadczenia usług transportu koleją linową lub wyciągiem narciarskim w uzgodnionym lub zwykłym zakresie, jakości, ilości i terminie.

11.3 Klient ma możliwość dochodzenia roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) w centrum informacyjnym ośrodka Štrbské Pleso lub drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacia@tmr.sk lub reklamacia@gopass.sk lub w formie pisemnej na adres siedziby zarządcy ośrodka Štrbské Pleso w terminie ustalonym w niniejszych warunkach handlowych.

- 11.4 Klient ma obowiązek zgłaszania roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) bez zbędnej zwłoki po tym, jak stwierdzi powody do złożenia reklamacji (wadę lub wady usług transportowych – niewykonanie transportu), nie później jednak niż w następny dzień kalendarzowy, w którym miał się odbyć transport lub transport nie został zrealizowany, w przeciwnym razie prawo do reklamacji zanika. W przypadku pisemnej reklamacji okres ten uważa się za zachowany, jeżeli pisemny wniosek zostanie dostarczony usługodawcy w pierwszym dniu roboczym po uzyskaniu przez klienta prawa do reklamacji.
- 11.5 Klient przy zgłaszaniu reklamacji ma obowiązek przedstawić paragon, a w przypadku reklamacji usługi zakupionej za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS przedstawić potwierdzenie zakupu. Usługodawca po zbadaniu złożonej reklamacji zdecyduje o sposobie jej rozwiązania natychmiast, w przypadkach bardziej skomplikowanych – do 3 dni roboczych. Termin realizacji reklamacji nie przekroczy 30 dni od dnia jej złożenia. Na potrzeby załatwienia reklamacji klient ma obowiązek podać dane kontaktowe, które posłużą do poinformowania klienta o sposobie załatwienia reklamacji w przypadku, gdy reklamacji nie będzie można załatwić zaraz po jej zgłoszeniu. Klient podczas rozpatrywania reklamacji ma obowiązek zaoferować usługodawcy potrzebne współdziałanie wymagane przez usługodawcę.
- 11.6 Posiadaczowi Skipassu usługodawca może zaoferować zwrot kosztów podróży za dzień, w którym przeszedł bramkę wejściową – turniket, a transport się nie odbył w wyniku niedziałania urządzenia transportowego przez czas dłuższy niż 60 minut i jednocześnie doszło do obniżenia przepustowości urządzeń transportowych ośrodka, w którym posiadacz Skipassu przeszedł w dany dzień przez turniket pod warunkiem, że Skipass **nie był w danym dniu wykorzystywany na innych urządzeniach transportowych w ośrodku Štrbské Pleso**, lub nie został rozpoczęty transport na żadnej kolei linowej w ośrodku narciarskim, następująco:
- 11.6.1 jeśli nie działa 4-osobowa kolej kanapowa na trasie Štrbské Pleso – Solisko:
- 11.6.1.1 w godzinach do 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 1-dniowego Skipassu rezerwowego obowiązującego w ośrodku Štrbské Pleso, Tatranská Lomnica, Starý Smokovec;
- 11.6.1.2 w godzinach od 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 4-godzinnego Skipassu rezerwowego obowiązującego w ośrodku Štrbské Pleso, Tatranská Lomnica, Starý Smokovec;
- 11.7 W przypadku 2- i więcej dniowego skipassu, posiadacz Skipassu otrzyma zwrot kosztów zgodnie z punktem 11.6 w ostatni dzień ważności Skipassu.
- 11.8 W przypadku Skipassu 1 dzień, jeśli klient tylko częściowo skorzystał z usług, do których uprawnia posiadanie Skipassu 1 dzień, z przyczyn osobistych ze strony klienta lub z powodu urazu odniesionego podczas korzystania z usług, do których uprawnia posiadanie Skipassu 1 dzień, lub w przypadku choroby, **nie przysługuje** klientowi żadna rekompensata (finansowa lub niefinansowa).
- 11.9 W przypadku Skipassów promocyjnych (np. oferta specjalna dla stałych klientów itp.) w przypadku uzasadnionej reklamacji świadczenie zastępcze przysługuje tylko w okresie obowiązywania oferty promocyjnej.
- 11.10 Usługodawca **nie zwraca** poniesionych kosztów za dzień, w którym klient przeszedł przez obrotową bramkę (tzw. turniket), lecz transport nie został zrealizowany wskutek przerwy w pracy urządzenia transportowego przekraczającej 60 minut przy jednoczesnym obniżeniu przepustowości urządzeń transportowych ośrodka, w którym klient, posiadacz **Skipassu Sezonowego** w danym dniu przeszedł przez obrotową bramkę (tzw. turniket), lub jeśli realizacja transportu nie rozpoczęła się na żadnej kolei linowej w ośrodku narciarskim.
- 11.11 Usługodawca **zastrzega sobie prawo do indywidualnej oceny każdego przypadku reklamacji usług i oceny zasadności reklamacji klienta oraz zaoferowania pokrycia kosztów podróży oraz jego sposobu lub wysokości.**
12. Bilet - Reklamacje i zwrot kosztów podróży:
- 12.1 Świadczenie usług przez usługodawcę podlega odpowiednim postanowieniom Ustawy Republiki Słowackiej nr 40/1964 Kodeks Cywilny wraz z późniejszymi zmianami oraz odpowiednim

prepisom Ustawy Republiki Słowackiej nr 250/2007 o ochronie konsumenta oraz o zmianie i uzupełnieniu ustawy Republiki Słowackiej nr 372/1990 o przestępstwach wraz z późniejszymi zmianami oraz pozostałym ogólnie obowiązującym przepisom prawnym.

- 12.2 Klient ma prawo do świadczenia usług transportu kolejną linową w uzgodnionym lub zwykłym zakresie, jakości, ilości i terminie.
- 12.3 Klient ma możliwość dochodzenia roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) w centrum informacyjnym ośrodka Štrbské Pleso lub drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacia@tmr.sk lub reklamacia@gopass.sk lub w formie pisemnej na adres siedziby zarządcy ośrodka Štrbské Pleso w terminie podanym w niniejszych warunkach handlowych.
- 12.4 Klient ma obowiązek zgłaszania roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) bez zbędnej zwłoki po tym, jak stwierdzi powody do złożenia reklamacji (wadę lub wady usług transportowych – niewykonanie transportu), nie później jednak niż w następny dzień kalendarzowy, w którym miał się odbyć transport lub transport nie został zrealizowany, w przeciwnym razie prawo do reklamacji zanika. W przypadku pisemnej reklamacji okres ten uważa się za zachowany, jeżeli pisemny wniosek zostanie dostarczony usługodawcy w pierwszym dniu roboczym po uzyskaniu przez klienta prawa do reklamacji.
- 12.5 Klient przy zgłaszaniu reklamacji ma obowiązek przedstawić paragon dotyczący zakupu Biletu, a w przypadku reklamacji usługi zakupionej za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS przedstawić potwierdzenie zakupu. Usługodawca po zbadaniu złożonej reklamacji zdecyduje o sposobie jej rozwiązania natychmiast, w przypadkach bardziej skomplikowanych – do 3 dni roboczych. Termin realizacji reklamacji nie przekroczy 30 dni od dnia jej złożenia. Na potrzeby załatwienia reklamacji klient ma obowiązek podać dane kontaktowe, które posłużą do poinformowania klienta o sposobie załatwienia reklamacji w przypadku, gdy reklamacji nie będzie można załatwić zaraz po jej zgłoszeniu. Klient podczas rozpatrywania reklamacji ma obowiązek zaoferować usługodawcy potrzebne współdziałanie wymagane przez usługodawcę.
- 12.6 Usługodawca może zaoferować posiadaczowi Biletu zwrot kosztów transportu za dzień, w którym przeszedł przez bramkę – turniket, a transport się nie odbył w wyniku awarii urządzenia transportowego przez czas dłuższy niż 60 minut, albo nie rozpoczęto przewozów kolejną linową (górkim urządzeniem transportowym) z powodu warunków użytkowych lub atmosferycznych, następująco:
- 12.6.1 w przypadku, jeśli klient nie dotrze do stacji docelowej wskazanej na Bilecie w jedną stronę lub nie dotrze do stacji docelowej (wjazd na górę) w przypadku Biletu w dwie strony, rekompensatę w formie Biletu tego samego typu i rodzaju, którego wykorzystanie z powodów tu wymienionych było niemożliwe lub zwrot ceny zgodnie z typem i rodzajem Biletu, którego wykorzystanie z powodów tu wymienionych było niemożliwe;
- 12.6.2 w przypadku Biletu w obie strony, jeśli klientowi z powodów tu wymienionych umożliwiono tylko przejazd ze stacji początkowej do stacji docelowej – wjazd na górę (tzn. nie odbył się zjazd na dół), zwrot kosztów w wysokości 50 % ceny Biletu w dwie strony.
- 12.7 W przypadku Biletów promocyjnych (np. oferta specjalna dla stałych klientów, Plus7Dni itp.) w przypadku uzasadnionej reklamacji świadczenie zastępcze przysługuje tylko w okresie obowiązywania oferty promocyjnej.
- 12.8 Rekompensata udzielana jest wyłącznie w formie, w jakiej została dokonana opłata za zamówione i niewykorzystane usługi (transport).
- 13. Bilet** - Odwołanie przejazdu z przyczyn subiektywnych leżących po stronie klienta przed rozpoczęciem przejazdu:
- 13.1 **Jeśli klient pragnie odwołać transport z przyczyn subiektywnych leżących po stronie klienta (np. choroba, wypadek, lub powody osobiste) przed rozpoczęciem przejazdu**, najpóźniej jednak 24 godziny przed terminem zakupionej usługi transportu w ośrodku, klient ma obowiązek przedłożyć paragon, a w przypadku Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Ticketportal) lub sklepu internetowego programu GOPASS e-mail

potwierdzający zakup Biletu, przy czym **usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnej oceny każdego przypadku anulowania transportu z przyczyn subiektywnych leżących po stronie klienta przed rozpoczęciem przewozu oraz wymaganiami klienta co do zwrotu poniesionych kosztów podróży oraz jego sposobu lub wysokości.**

14. Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnej oceny każdego przypadku reklamacji usług i oceny zasadności reklamacji klienta oraz zaoferowania pokrycia kosztów podróży oraz jego sposobu lub wysokości.

15. Jeśli klient, osoba fizyczna, która podczas zawierania i realizacji umowy konsumenckiej nie działa w ramach przedmiotu swojej działalności gospodarczej, zatrudnienia lub zawodu, nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki sprzedawca rozpatrzył jego reklamację lub przypuszcza, że usługodawca naruszył jego prawa, klient ma prawo zwrócić się do usługodawcy jako sprzedawcy z wnioskiem o naprawę. Jeśli usługodawca odrzuci wniosek klienta zgodnie z poprzednią decyzją lub na taki wniosek nie odpowie do 30 dni od dnia jego wysłania przez klienta, klient ma prawo złożyć podanie o wszczęcie alternatywnego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z par. 12 ustawy nr 391 Dz.U. z 2015 r. w sprawie alternatywnego rozstrzygania sporów i o zmianie oraz uzupełnieniu niektórych ustaw. Podmiotem właściwym do alternatywnego rozstrzygania sporów konsumenckich z usługodawcą jako sprzedawcą jest a) Słowacka Inspekcja Handlowa (Slovenská obchodná inšpekcia), z którą można się w tym celu kontaktować pod adresem Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava lub elektronicznie na adres ars@soi.sk bądź adr@soi.sk lub b) inna właściwa uprawniona osoba prawna wpisana do spisu podmiotów alternatywnego rozwiązania sporów prowadzonych przez Ministerstwo Gospodarki Republiki Słowackiej (spis uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>), klient może zastosować do złożenia wniosku o alternatywne rozstrzygnięcie swojego sporu konsumenckiego platformę alternatywnego rozstrzygania sporów on-line, która jest dostępna pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Więcej informacji o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich można znaleźć na stronie internetowej Słowackiej Inspekcji Handlowej:: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

16. Ochrona danych osobowych:

16.1 Informacje na temat ochrony danych osobowych są zawarte w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i są opublikowane na stronie www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.

17. Przez zakup Skipassu i/lub Biletu oraz korzystanie z usług w ośrodku prowadzonym przez usługodawcę, klient zobowiązuje się do przestrzegania poleceń upoważnionych pracowników usługodawcy, warunków transportu, niniejszych warunków handlowych, osobnych warunków handlowych obowiązujących w przypadku poszczególnych rodzajów usług oraz Białego Kodeksu, który jest opublikowany na stronie internetowej www.vt.sk oraz dostępny we wszystkich kasach oraz centrum informacji.

18. W przypadku korzystania z usług skialpinizmu w ośrodku Štrbské Pleso (na stokach i trasach narciarskich) osoby te są również zobowiązane do przestrzegania **regulaminu dla skialpinistów poruszających się po stokach i trasach narciarskich** oraz **korzystać podczas uprawiania skialpinizmu wyłącznie wyznaczonych przez usługodawcę fragmentów tras narciarskich i stoków**, które są opublikowane na stronie internetowej www.vt.sk i dostępne w ośrodku Štrbské Pleso.

19. Usługodawca ma prawo do zablokowania Skipassu i/lub Biletu i w ten sposób uniemożliwienia klientowi korzystania z usług w ośrodku narciarskim w przypadku stwierdzenia, że ze Skipassu i/lub Biletu uprawniającego do korzystania usług ośrodka narciarskiego korzysta osoba, która nie ma prawa z niego korzystać, w przypadku Skipassów imiennych – osoba, która nie jest podana jako posiadacz Skipassu i/lub Biletu i nie znajduje się na zbliżeniowej karcie chipowej (tj. nazwisko i zdjęcie na Skipassie i/lub Bilecie nie odpowiadają danym identyfikacyjnym w dowodzie osobistym osoby kontrolowanej), a w przypadku pozostałych nieprzenaszalnych Skipassów i/lub Biletów – osoba, która w pierwszym przejściu przez urządzenie do czytania karty (turniket) nie użyła Skipassu i/lub Biletu. Bilety niezbywalne obowiązują wyłącznie z dowodem tożsamości, w przypadku dzieci do 15 lat z dokumentem potwierdzającym ubezpieczenie, w przypadku Skipassów i/lub Biletów zniżkowych z dokumentem

potwierdzającym prawo do wydania zniżkowego Skipassu i/lub Biletu. Usługodawca posiada prawo do zniszczenia (zablokowania) Skipassu i/lub Biletu, aby uniemożliwić klientowi korzystanie z usług ośrodka prowadzonego przez Usługodawcę oraz ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR w przypadku stwierdzenia, że klient lub osoba korzystająca ze Skipassu i/lub Biletu celowo lub świadomie uniemożliwia wykonanie kontroli posiadacza Skipassu i/lub Biletu ze strony usługodawcy, w szczególności przez wprowadzenie usługodawcy w błąd co do tożsamości osoby korzystającej ze Skipassu i/lub Biletu poprzez zmianę odzieży w krótkich odstępach czasu (np. w ciągu jednego dnia) lub zakrywanie twarzy (kaptur, szalik, itp.) lub fizyczne zakrywanie urządzenia monitorującego podczas przechodzenia przez bramkę.

20. Usługodawca ma prawo do zablokowania Skipassu i/lub Biletu i w ten sposób uniemożliwienia klientowi korzystania z usług ośrodka prowadzonego przez Usługodawcę oraz w ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR w przypadku stwierdzenia, że klient lub osoba korzystająca ze Skipassu i/lub Biletu lub osoba korzystająca z tras narciarskich w ośrodku Štrbské Pleso oraz ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR narusza Biały Kodeks, Regulamin spółki TMR dla skialpinistów poruszających się na trasach zjazdowych i stokach lub zagraża życiu, zdrowiu lub majątkowi pozostałych klientów i osób odwiedzających ośrodek narciarski, nie stosuje się do zaleceń, nakazów i zakazów upoważnionych pracowników usługodawcy; jeśli osoba ta nie jest posiadaczem Skipassu i/lub Biletu, usługodawca ma prawo zastosować wszelkie środki prawne zgodnie z odpowiednimi przepisami prawnymi w celu ochrony i zapobiegania szkodom. **W przypadku odebrania i zablokowania Skipassu i/lub Biletu z powodu naruszenia niniejszego punktu ogólnych warunków handlowych (w przypadku nadużywania Skipassu i/lub Biletu i z tego wynikającego nieuprawnionego używania usług oferowanych przez usługodawcę lub w przypadku naruszenia punktu 21 lub 22 niniejszych warunków handlowych) klient nie ma prawa do jakiegokolwiek finansowego lub niepieniężnego zadośćuczynienia za brak możliwości korzystania z usług oferowanych przez usługodawcę, ani prawa do zwrotu kwoty zapłaconej przez klienta lub jej odpowiedniej części.**
21. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmówienia klientowi świadczenia usług przewozu kolejkami linowymi i wyciągami narciarskimi, lub korzystania z tras narciarskich i tras w ośrodku narciarskim, lub zastosowania czynności zgodnie z punktem 19 i punktem 20 niniejszych ogólnych warunków handlowych (zablokowanie Skipassu i/lub Biletu), w przypadku, gdy klient swoim zachowaniem zagraża lub narusza majątek, uzasadnione interesy Usługodawcy lub zagraża życiu, zdrowiu lub majątkowi pozostałych klientów i osób odwiedzających ośrodek narciarski, lub zagraża środowisku naturalnemu, nie stosuje się do zaleceń, nakazów i zakazów upoważnionych pracowników usługodawcy lub innych upoważnionych osób pomimo wyraźnego ostrzeżenia upoważnionych osób.
22. Skipass i/lub Bilet nie uprawnia jego posiadacza do prowadzenia jakiejkolwiek działalności gospodarczej lub innej działalności zarobkowej (w tym prowadzenia szkoły narciarskiej) na trasach narciarskich i w strefach dojazdowych przeznaczonych dla narciarzy bez zgody usługodawcy i stosownych pozwoleń w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zabrania się wykorzystania tras narciarskich i stref dojazdowych przeznaczonych dla narciarzy do celów reklamowych (np. umieszczania stoisk sprzedaży, reklam itp.) bez zgody usługodawcy.
23. Narciarz poniżej 15 roku życia ma obowiązek jazdy na stoku w kasku narciarskim chroniącym głowę. Osoba, która organizuje zajęcia narciarskie na stoku ma obowiązek zapewnienia, aby osoba poniżej 15 roku życia poruszała się po stoku w kamizelce odbłaskowej lub posiadała odzież z elementami odbłaskowymi.
24. W przypadku, gdy podczas korzystania z usług świadczonych przez usługodawcę dojdzie do uszkodzenia mienia lub zdrowia klienta, za co klient będzie domagał się od usługodawcy rekompensaty w przypadku wykazania domniemanej odpowiedzialności usługodawcy za powstałe szkody, klient zobowiązany jest niezwłocznie po powstaniu szkody poinformować o jej powstaniu i przebiegu zdarzenia usługodawcę, za pośrednictwem centrum informacji znajdującego się w ośrodku prowadzonym przez usługodawcę, a także pomóc usługodawcy w wyjaśnieniu zaistniałej sytuacji czy zdarzenia w trakcie oględzin na miejscu zdarzenia. W przypadku uszkodzenia mienia, rekompensata (w przypadku wykazania odpowiedzialności usługodawcy za powstałe szkody), jeśli jest to możliwe i przydatne na podstawie oględzin wykonanych przez usługodawcę, usługodawca przywróci daną rzecz do pierwotnego stanu.

25. Niniejsze ogólne warunki handlowe wchodzą w życie od dnia rozpoczęcia sezonu zimowego 2019/2020 wyznaczonego przez usługodawcę i obowiązują przez cały sezon zimowy 2019/2020. Niniejsze ogólne warunki handlowe dotyczą świadczenia usług – korzystania z kolei linowych (górskich urządzeń transportowych) oraz tras narciarskich w ośrodku narciarskim prowadzonym przez Usługodawcę. Jeśli postanowienia ogólnych warunków handlowych dotyczące poszczególnych usług świadczonych przez Usługodawcę na podstawie poszczególnych rodzajów Skipassów i/lub Biletów zgodnie z Cennikiem (dalej „**odrębne warunki handlowe**“) zawierają inne regulacje niż niniejsze ogólne warunki handlowe, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych, które mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszych ogólnych warunków handlowych. W zakresie, w jakim postanowienia odrębnych warunków handlowych różnią się od postanowień niniejszych ogólnych warunków handlowych, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych.
26. Stosunki prawne między usługodawcą a klientem przy zakupie i korzystaniu z usług na podstawie Skipassów i/lub Biletów, jak również wszelkie stosunki prawne z nich wynikające podlegają prawu Republiki Słowackiej.

Organ nadzorczy

Główny Inspektorat Słowackiej Inspekcji Handlowej, Prievozská 32, Bratysława

Inspektorat SOI w Żylinie dla Kraju Żylińskiego, Predmestská 71, 011 79 Żylina