

OBCHODNÉ PODMIENKY
BIKE RENT – POŽIČOVŇA BICYKLOV
LETNÁ SEZÓNA 2018

1. Tieto obchodné podmienky pre letnú sezónu 2018 vydané spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a. s.**, so sídlom Demänovská dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka číslo: 62/L, (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb – požičovňu bicyklov a príslušenstva (ďalej len „**BIKE RENT**“) v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, a to stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Vysoké Tatry – Štrbské Pleso.
2. Služba BIKE RENT je služba poskytovaná TMR zákazníkovi na základe zmluvy o podnikateľskom nájme hnuiteľných vecí uzatvorenej medzi TMR ako prenajímateľom a zákazníkom ako nájomcom, ktorej predmetom je záväzok TMR umožniť zákazníkovi dočasné odplatné užívanie bicykla a/alebo príslušenstva podľa ponuky TMR a záväzok zákazníka užívať bicykel a/alebo príslušenstvo po dojednanú dobu výlučne na dohodnutý alebo obvyklý účel a zaplatiť za užívanie bicykla a/alebo príslušenstva TMR dohodnutú odmenu - nájomné (ďalej len „**nájom**“ alebo len „**služba**“).
3. Bicyklom sa rozumie crossový bicykel, a to pánsky, dámsky a detský.
4. Príslušenstvom sa rozumie prilba a „*bike first aid kit*“ – balíček prvej pomoci.
5. Zákazník má možnosť počas letnej sezóny 2018 určenej prevádzkovateľom zakúpiť si službu požičania bicyklov a/alebo príslušenstva za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti TMR vydaného pre letnú sezónu 2018, ktorý je dostupný na internetovej stránke www.vt.sk a v prevádzkarňach Tatry Motion, ktorých prevádzkovateľom je spoločnosť TMR.
6. Zákazník má možnosť zakúpiť si službu priamo v prevádzkarňach požičovní bicyklov prevádzkovaných spoločnosťou TMR, ktorých zoznam je uvedený na internetovej stránke www.vt.sk a prevádzkarňach Tatry Motion. O kúpe služby bude zákazníkovi vydaný pokladničný doklad. Úhradu za službu je zákazník oprávnený uhradiť v hotovosti do pokladne alebo bezhotovostným spôsobom – platobnou alebo kreditnou kartou. O možnostiach úhrady bude prevádzkovateľ zákazníka informovať vopred.
7. Pri kúpe služby je zákazník povinný predložiť doklad totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz).
8. Na základe objednávky služby si zákazník môže bicykel a/alebo príslušenstvo prevziať v prevádzkarni požičovne bicyklov prevádzkovej prevádzkovateľom, v ktorej si požičanie bicykla objednal. O odovzdaní a prevzatí bicykla a/alebo príslušenstva TMR zákazníkovi bude spísaný preberací protokol podpísaný zamestnancom TMR a zákazníkom. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odoprieť zákazníkovi odovzдание objednaného bicykla a/alebo príslušenstva v prípade, ak je zákazník v okamihu prevzatia bicykla a/alebo príslušenstva pod vplyvom alkoholických nápojov alebo iných omamných alebo psychotropných látok.
9. Pri odovzdaní bicykla a/alebo príslušenstva bude so zákazníkom spísaný „výpožičný list“ obsahujúci najmä osobné údaje zákazníka, opis bicykla a/alebo príslušenstva, miesto a čas odovzdania bicykla a/alebo príslušenstva, dobu nájmu, údaj o poskytnutom depozite. Zákazník sa vo vlastnom záujme dôkladne oboznámi s bicyklom, jeho technickými dispozíciami, možnosťami, technickými limitmi, terénymi možnosťami užívania (najmä vybrané trasy v danej lokalite, stav počasia a jeho prognóza, technická náročnosť trati a podobne). Po kontrole bicykla, ktorý má v úmysle si prenajať, a akceptácii jeho stavu, prechádza nebezpečenstvo škody na bicykle a/alebo príslušenstva na zákazníka. Ak pri obhliadke zistí zákazník akékoľvek vady alebo poškodenia, je povinný ich oznámiť prevádzkovateľovi bezodkladne pri prehliadke. Na vady, na ktoré zákazník neupozornil prevádzkovateľa pri prevzatí, nebude možné prihliadnuť, ibaže ich zákazník nemohol zistiť.
10. Pri prevzatí bicykla a/alebo príslušenstva zákazníkovi je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi depozit v sume 20,- EUR/bicykel. V prípade vzniku nároku TMR na náhradu škody alebo náhradu nákladov zo strany zákazníka, je TMR oprávnené uspokojiť svoje pohľadávky voči zákazníkovi z depozitu. TMR je oprávnené použiť depozit na úhradu pohľadávok voči zákazníkovi vyplývajúcich alebo súvisiacich s nájmom bicykla a/alebo príslušenstva formou jednostranného započítania. TMR

- vráti zákazníkovi depozit alebo jeho nespotrebovanú časť pri vrátení bicykla a/alebo príslušenstva riadne a včas, pri súčasnom predložení výpožičného listu a pokladničného dokladu zákaznikom.
11. Prevádzkovateľ umožňuje nájom bicykla a/alebo príslušenstva na najkrajšiu dobu nájmu v trvaní štyri (4) hodiny, pričom v takomto prípade je doba nájmu štyri (4) hodiny od podpísania výpožičného listu zákaznikom, najneskôr však do konca prevádzkovej doby prevádzkarne prevádzkovateľa v daný deň. Dobou nájmu na jeden (1) deň sa rozumie doba nájmu od podpísania výpožičného listu zákaznikom do konca prevádzkovej doby prevádzkarne prevádzkovateľa, ak táto doba presahuje od začiatku doby nájmu štyri (4) hodiny.
 12. V prípade skupín nad 15 osôb môže zákazník kontaktovať povereného zamestnanca prevádzkovateľa s možnosťou využitia služieb a spôsobu ich poskytnutia.
 13. **Využívanie služby pre deti vo veku do 15 rokov vrátane je možné výlučne v sprievode osoby staršej ako 18 rokov.**
 14. **Poskytovanie akýchkoľvek zliav z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia nie je možné.**
 15. Zákazník je povinný vrátiť bicykel a/alebo príslušenstvo do skončenia doby nájmu podľa času uvedeného vo výpožičnom liste ako „miesto a čas odovzdania“ v stave, v akom ho prevzal, a to v mieste – prevádzkarni prevádzkovej prevádzkovateľom, kde bol bicykel a/alebo príslušenstvo odovzdané zákazníkovi na využívanie. Vrátenie bicykla a/alebo príslušenstva musí uskutočniť zákazník, ktorý si bicykel a/alebo príslušenstvo prevzal od prevádzkovateľa, a to osobne. V prípade, že zákazník má záujem vrátiť bicykel a/alebo príslušenstvo po ukončení doby nájmu mimo prevádzkarne, kde došlo k odovzdaniu bicykla a/alebo príslušenstva zákazníkovi alebo v inej prevádzkarni prevádzkovateľa, je takáto dohoda medzi prevádzkovateľom a zákaznikom možná výlučne v prípade, ak to prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú a za podmienky, že túto požiadavku zákazník oznámi prevádzkovateľovi minimálne jeden (1) deň pred dňom začiatku doby nájmu. V takomto prípade je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi poplatok za vrátenie bicykla a/alebo príslušenstva mimo prevádzkarne TMR vo výške určenej v Cenníku prevádzkovateľa. Okrem poplatku je zákazník v prípade záujmu o vrátenie bicykla a/alebo príslušenstva mimo prevádzkarne TMR a mimo mesta Vysoké Tatry alebo Stará Lesná uhradiť aj poplatok za jazdu vozidla, a to vo výške určenej súčinom kilometrov z miesta vyslania zamestnanca, ktorým je Starý Smokovec 46, Vysoké Tatry, do miesta určeného zákaznikom a náhrady za kilometer jazdy určenej v Cenníku prevádzkovateľa. Takéto prevzatie je možné výlučne v rámci okresov Poprad, Kežmarok, Liptovský Mikuláš, ak to prevádzkové možnosti prevádzkovateľa dovoľujú.
 16. O vrátení bicykla a/alebo príslušenstva bude spísaný záznam vo výpožičnom liste (preberací protokol) podpísaný zákaznikom a povereným zamestnancom prevádzkovateľa.
 17. V prípade, že pri vrátení bicykla a/alebo príslušenstva bude zistené poškodenie bicykla a/alebo príslušenstva, alebo v prípade, že k vráteniu bicykla a/alebo príslušenstva nedôjde z dôvodu straty alebo odcudzenia, je zákazník povinný nahradiť prevádzkovateľovi skutočnú škodu, ktorá poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením bicykla a/alebo príslušenstva vznikla, a to vo výške určenej prevádzkovateľom Cenníku prevádzkovateľa platného pre letnú sezónu 2018, ktorý je dostupný v prevádzkarňach Tatry Motion – požičovňa bicyklov.
 18. Ak zákazník vráti bicykel a/alebo príslušenstvo po dojednanej dobe nájmu, je povinný platiť nájomné až do vrátenia bicykla a/alebo príslušenstva. TMR je oprávnené požadovať popri nájomnom za čas omeškania zákazníka s vrátením bicykla a/alebo príslušenstva aj poplatok z omeškania, a to pri prekročení doby nájmu pri nájme na štyri (4) hodiny vo výške 1,- EUR za každých aj začatých desať (10) minút omeškania, pri nájme na jeden (1) a viac dní vo výške určenej Nariadením vlády SR č. 87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
 19. **Reklamácie:**
 - 19.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
 - 19.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite a množstve.
 - 19.3 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v prevádzkarni požičovne bicyklov prevádzkovaným TMR nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-

mailovú adresu reklamacievt@tatrymotion.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach.

- 19.4 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr v do konca doby nájmu, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti TMR prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
 - 19.5 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení služby, výpožičný list a preukaz totožnosti. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník 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.
 - 19.6 Ak ide o reklamáciu vady, pre ktorú nie je možné služby využiť riadne v plnom rozsahu alebo ktorá využívanie služieb sťažuje podstatným spôsobom, má zákazník právo na výmenu bicykla a/alebo príslušenstva, opravu vady alebo na poskytnutie zľavy z nájomného.
 - 19.7 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady, ako aj jej spôsobu alebo výšky.
 - 19.8 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>.
20. **Nevyužitie služby zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka:**
- 20.1 V prípade, že zákazník nevyužije službu, avšak skôr, ako čo i len čiastočne začne využívať službu, má právo na vrátenie plnej sumy nájomného.
 - 20.2 V prípade, že zákazník nevyužije službu čo i len čiastočne po tom, čo začne využívať službu, nemá právo na akékoľvek finančné či nefinančné plnenie alebo náhradu.
 - 20.3 Zákazník môže vo výnimočných prípadoch požiadať prevádzkovateľa, a to z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** o zrušenie ním objednanej služby. Zákazník je povinný predložiť oznámenie o úraze, chorobe alebo doklad o inej závažnej okolnosti, a to bezodkladne. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky zákazníka. V prípade vzniku

závažnej okolnosti brániacej využívať službu počas využívania služby, je možný **výlučne** postup podľa tohto bodu.

21. Ochrana osobných údajov a súkromia

- 21.1 Prevádzkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v súlade s všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „**Zákon**“).
 - 21.2 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb za účelom evidencie, predaja, požičiavania a servisu bicyklov a/alebo príslušenstva a poskytovania služieb požičovne bicyklov a/alebo príslušenstva v strediskách a prevádzkarňach prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
 - 21.3 Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania, maximálne však po dobu troch (3) rokov od zberu týchto údajov. V prípade ak je zákazník členom vernostného programu GOPASS (www.gopass.sk) údaje sú uchovávané počas trvania členstva.
 - 21.4 Osobné údaje sú prevádzkovateľom spracúvané na právnom základe plnenia zmluvy, ktorej zákazník ako dotknutá osoba vystupuje ako jedna zo zmluvných strán a na právnom základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa (napr. správne nastavenie bicykla definovaním výšky a váhy dotknutej osoby) a to všetko bez súhlasu dotknutej osoby.
 - 21.5 Rozsah spracúvaných osobných údajov vyplýva z údajov požadovaných na formulári „Zapožičaná výstroj“ (meno a priezvisko, číslo cestovného pasu a adresa, kde je klient ubytovaný, v prípade že klient je občanom Slovenskej republiky tak číslo občianskeho preukazu a adresa trvalého pobytu, podpis dotknutej osoby) a je obmedzený na nevyhnutné minimum údajov tak, aby bolo možné zabezpečiť účel spracúvania.
 - 21.6 Dotknuté osoby majú povinnosť uvádzať iba aktuálne a správne osobné údaje.
 - 21.7 Prevádzkovateľ poskytnuté osobné údaje chráni pred neoprávneným použitím a nevykonáva žiadne operácie, ktorými by poskytnuté osobné údaje zverejňoval alebo akokoľvek inak sprístupňoval neoprávneným osobám. Prevádzkovateľ sa zaväzuje neposkytovať získané osobné údaje žiadnym tretím stranám ani žiadnym ďalším príjemcom okrem zákonom odôvodnených prípadov.
 - 21.8 Prevádzkovateľ v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky, ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohôdov. Viac informácií je dostupných na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tmr.sk v Informačnej povinnosti Zákazníci.
 - 21.9 Osobné údaje zákazníka nebudú predmetom automatizovaného rozhodovania a profilovania (ak zákazník neudelil súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov na marketingové účely) a nebudú prenášané do tretích krajín. Osobné údaje zákazníka nebudú poskytnuté na spracovanie iným prevádzkovateľom ako spoločným prevádzkovateľom vernostného programu GOPASS (www.gopass.sk).
 - 21.10 V súvislosti so spracovaním osobných údajov má zákazník – dotknutá osoba - nasledujúce práva: (i) požadovať prístup k osobným údajom, (ii) na opravu osobných údajov, (iii) na vymazanie osobných údajov, (iv) na obmedzenie spracovania osobných údajov, (v) namietať proti spracovávaniu osobných údajov, (vi) na prenosnosť osobných údajov, (vii) na podanie sťažnosti na príslušný kontrolný úrad, ktorým je Úrad pre ochranu osobných údajov.
 - 21.11 Kontakt pre poskytnutie ďalších informácií o ochrane a spracovaní osobných údajov prevádzkovateľom je privacy@tmr.sk. Ak má zákazník záujem o viac informácií, môže navštíviť internetovú stránku prevádzkovateľa www.tmr.sk.
22. Kúpou a využívaním služieb sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľa, tieto obchodné podmienky prevádzkový poriadok BIKE RENT – požičovňa bicyklov, ostatné obchodné podmienky prevádzkovateľa, ako aj všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa pohybu a správania sa osôb v horských strediskách a premávky na cestných komunikáciách, a v prípade pohybu v národných parkoch, aj návštevne poriadky národných parkov. Rovnako tak kúpou a využívaním služieb zákazník vyhlasuje, že sa so všetkými pravidlami uvedenými v predchádzajúcej vete oboznámil a berie ich na vedomie.

23. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15.06.2018 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2018. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – požičovňa bicyklov. Ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení všeobecných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.