

# OBCHODNÉ PODMIENKY

## FUNTOOLS

### LETNÁ SEZÓNA 2017

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre letnú sezónu 2017 vydané obchodnou 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 – využívanie letných atrakcií (ďalej len „**FUNTOOLS**“) v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, a to stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Nízke Tatry – Chopok Sever a Nízke Tatry – Chopok Juh. **FUNTOOLS je jazda na kárách alebo kolobežkách po vyznačených trasách.** Trasami sú:
  - 1.1 v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica na trase Štart – Tatranská Lomnica,
  - 1.2 v stredisku Vysoké Tatry – Starý Smokovec na trase Hrebienok – Starý Smokovec,
  - 1.3 v stredisku Nízke Tatry – Chopok Sever na trase Chopok – Biela Púť,
  - 1.4 v stredisku Nízke Tatry – Chopok Juh na trase Kosodrevina – Krupová.
2. Zákazník má možnosť počas letnej sezóny určenej prevádzkovateľom zakúpiť si lístok na využitie FUNTOOLS (ďalej len „**Lístok**“) alebo kombinovaný lístok na využitie prepravy lanovou dráhou v príslušnom stredisku a využitie FUNTOOLS (ďalej len „**Kombinovaný lístok**“) za ceny a za podmienok uvedených v Cenníku vydanom spoločnosťou TMR pre letnú sezónu 2017. Cenník je zákazníkom prístupný v pokladniach priamo v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na internetovej stránke [www.vt.sk](http://www.vt.sk) a [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk).
3. Kombinovaný lístok vydáva spoločnosť TMR vo forme bezkontaktnéj čipovej karty – KEY CARD. Lístok na využívanie služby FUNTOOL vo forme potvrdenia o kúpe služby FUNTOOLS. Lístok alebo Kombinovaný lístok oprávňuje držiteľa na využívanie služieb FUNTOOLS v rozsahu podľa typu zakúpeného Lístka alebo Kombinovaného lístka v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre letnú sezónu 2017. Záloha za bezkontaktnú čipovú kartu je 2 EUR. Držiteľ Lístka môže vrátiť bezkontaktnú čipovú kartu po využití služieb, na ktoré zákazníka oprávňuje Lístok v závislosti od typu Lístka v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre letnú sezónu 2017, v ktorýkoľvek deň, a to v ktorejkoľvek pokladni niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR denne počas prevádzkových hodín lanových dráh (horských dopravných zariadení) alebo v informačnom centre nachádzajúcom sa v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v automate na vrátenie bezkontaktnéj čipovej karty umiestnenom 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.
4. **Lístok a Kombinovaný lístok oprávňuje držiteľa na využívanie služieb FUNTOOLS výlučne v stredisku, v ktorom si klient Lístok alebo Kombinovaný lístok zakúpil.**
5. **Kombinovaný lístok** oprávňuje jeho držiteľa na využívanie služieb FUNTOOLS spoločne s možnosťou prepravy lanovými dráhami (horskými dopravnými zariadeniami) v príslušnom stredisku prevádzkovanom spoločnosťou TMR v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre letnú sezónu 2017.
6. **Lístok** oprávňuje jeho držiteľa na využívanie služieb FUNTOOLS bez možnosti využitia prepravy lanovými dráhami (horskými dopravnými zariadeniami).
7. Predaj Kombinovaných lístkov sa realizuje počas letnej sezóny v pokladniach alebo infocentre v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, v ktorých sa služba FUNTOOLS poskytuje. Predaj Kombinovaných lístkov sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC. Kombinovaný lístok je platný výlučne v deň, na ktorý bol zakúpený.
8. Predaj Lístkov sa realizuje počas letnej sezóny na mieste nástupu na trasu FUNTOOLS. Predaj Lístkov sa realizuje výlučne hotovostnou platbou.
9. V prípade skupín nad 15 osôb môže klient kontaktovať povereného zamestnanca prevádzkovateľa s možnosťou využitia služieb FUNTOOLS a spôsobu ich poskytnutia.
10. Zakúpením lístka pre využitie služby FUNTOOLS klient berie na vedomie, že s ohľadom na prepravnú kapacitu lanových dráh a s ohľadom na poveternostné podmienky sa môže doba čakania na jednotlivé zjazdy pohybovať až do 90 minút od prevzatia káry alebo kolobežky klientom (rozhodujúci čas prevzatia je čas uvedený vo výpožičnom liste). Pri čakacej dobe do 90 minút od prevzatia káry alebo kolobežky klientom nemá klient právo na žiadnu náhradu a nie je oprávnený od zmluvy na využitie služieb FUNTOOLS odstúpiť. V prípade prekročenia čakacej doby nad 90 minút (90 + 1 minúta), má klient právo u prevádzkovateľa reklamovať službu spôsobom uvedeným v týchto obchodných podmienkach.
11. **Klient s Kombinovaným lístkom v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica** je povinný prevziať káru alebo kolobežku na výdajnom mieste nachádzajúcom sa na medzistancii Štart najneskôr do 45 minút od zakúpenia Kombinovaného lístka, ibaže k oneskoreniu klienta došlo z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo z dôvodu nepriaznivých poveternostných podmienok a z toho vyplývajúceho vylúčenia alebo obmedzenia prevádzky lanových dráh. Pre určenie času zakúpenia Kombinovaného lístka je rozhodujúci čas uvedený na pokladničnom doklade o kúpe Kombinovaného lístka.

**12. Využívanie služby FUNTOOL pre deti vo veku do 12 rokov nie je možné. Využívanie služby FUNTOOLS pre deti vo veku do 15 rokov vrátane je možný výlučne v sprievode osoby staršej ako 18 rokov.**

**13. Poskytovanie akýchkoľvek zliav z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia nie je možné.**

**14. Reklamácie:**

- 14.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 14.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite a množstve.
- 14.3 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v infocentrách alebo pokladniach alebo výdajnom mieste kolobežiek a kár nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu [info@vt.sk](mailto:info@vt.sk) , [info@jasna.sk](mailto:info@jasna.sk) alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach.
- 14.4 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr v deň vzniku práva klienta na reklamáciu, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti TMR prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 14.5 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení Lístka alebo Kombinovaného lístka 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 vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú prevádzkovateľom.
- 14.6 V prípade, že čakacia doba na zjazd presiahne 90 minút od okamihu prevzatia káry alebo kolobežky zákazníkom vo výdajnom mieste uvedeného vo výpožičnom liste, zákazník má nárok na vrátenie plnej sumy na základe pokladničného dokladu o kúpe Lístka a originálu výpožičného listu.
- 14.7 V prípade, že čakacia doba na zjazd presiahne 90 minút od okamihu prevzatia káry alebo kolobežky zákazníkom vo výdajnom mieste uvedeného vo výpožičnom liste, má zákazník – držiteľ Kombinovaného lístka - nárok na vrátenie plnej sumy a na transport späť do Tatranskej Lomnice. Klient je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení dôvodov na jej uplatnenie na výdajnom mieste kolobežiek a kár - Štart, pričom finančná náhrada (vrátenie) bude klientovi poskytnutá v pokladni nachádzajúcej sa v Tatranskej Lomnici po predložení pokladničného dokladu, vouchera, ktorý vydáva obsluha na výdajnom mieste Štart, a kópie reklamačného protokolu. Právo na uplatnenie reklamácie zaniká v prípade, že klient neprevezme káru alebo kolobežku na výdajnom mieste Štart do 45 minút od zakúpenia Kombinovaného lístka, ibaže k oneskoreniu klienta došlo z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa lanových dráh alebo z dôvodu nepriaznivých poveternostných podmienok a z toho vyplývajúceho vylúčenia alebo obmedzenia prevádzky. Pre určenie času zakúpenia Kombinovaného lístka je rozhodujúci čas uvedený na pokladničnom doklade o kúpe Kombinovaného lístka.
- 14.8 Klient s Kombinovaným lístkom Tatranská Lomnica – Skalnaté Pleso – Štart + kára/kolobežka – nárok na transport do Tatranskej Lomnice a vrátenie rozdielu medzi cenou Kombinovaného lístka Tatranská Lomnica – Skalnaté Pleso – Štart + kára/kolobežka a cenou spiatočného lístka na prepravu lanovými dráhami na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté Pleso – Tatranská Lomnica. Klient je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení dôvodov na jej uplatnenie na výdajnom mieste Štart, pričom finančná náhrada (vrátenie) bude klientovi poskytnutá v pokladni nachádzajúcej sa v Tatranskej Lomnici po predložení pokladničného dokladu, vouchera, ktorý vydáva obsluha na výdajnom mieste Štart, a kópie reklamačného protokolu.
- 14.9 V prípade, že čakacia doba na zjazd presiahne 90 minút od okamihu prevzatia káry alebo kolobežky zákazníkom vo výdajnom mieste uvedeného vo výpožičnom liste, má zákazník – držiteľ Kombinovaného lístka - nárok na vrátenie plnej sumy a na transport späť do Starého Smokovca. Klient je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení dôvodov na jej uplatnenie na výdajnom mieste kolobežiek a kár - Hrebienok, pričom finančná náhrada (vrátenie) bude klientovi poskytnutá v pokladni nachádzajúcej sa v Starom Smokovci po predložení pokladničného dokladu, vouchera, ktorý vydáva obsluha na výdajnom mieste Hrebienok, a kópie reklamačného protokolu. Právo na uplatnenie reklamácie zaniká v prípade, že klient neprevezme káru alebo kolobežku na výdajnom mieste Hrebienok do 45 minút od zakúpenia Kombinovaného lístka, ibaže k oneskoreniu klienta došlo z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa lanových dráh alebo z dôvodu nepriaznivých poveternostných podmienok a z toho vyplývajúceho vylúčenia alebo obmedzenia prevádzky. Pre určenie času zakúpenia Kombinovaného lístka je rozhodujúci čas uvedený na pokladničnom doklade o kúpe Kombinovaného lístka.
- 14.10 \_\_\_\_\_
- 14.11 \_\_\_\_\_

- 14.12 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jeho spôsobu alebo výšky.
- 14.13 Klient je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení Lístka alebo Kombinovaného lístka a výpožičný list.
- 14.14 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](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto: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](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>.
15. Nevyužitie služby FUNTOOLS zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka:
- 15.1 V prípade, že zákazník nevyužije službu FUNTOOLS po zakúpení Lístka alebo Kombinovaného lístka, avšak skôr, ako čo i len čiastočne začne využívať službu FUNTOOLS na základe Lístka alebo Kombinovaného lístka, má právo na vrátenie plnej sumy Lístka alebo Kombinovaného lístka.
- 15.2 V prípade, že zákazník nevyužije službu FUNTOOLS čo i len čiastočne po tom, čo začne využívať službu FUNTOOLS na základe Lístka alebo Kombinovaného lístka, nemá právo na akékoľvek finančné či nefinančné plnenie alebo náhradu.
- 15.3 V prípade, že nastanú skutočnosti podľa bodu 11 týchto obchodných podmienok, platí obdobne bod 15.2 týchto obchodných podmienok.
16. Prevádzku a prevádzkovú dobu poskytovania služby FUNTOOLS určuje spoločnosť TMR. Spoločnosť TMR je oprávnená jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu, nespustiť, prerušiť alebo ukončiť poskytovanie služby FUNTOOLS z akýchkoľvek dôvodov. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo obmedziť, pozastaviť alebo úplne zrušiť predaj Lístkov alebo Kombinovaných lístkov.
17. Prevádzka FUNTOOLS je v prípade nepriaznivých poveternostných podmienok, vlhkého povrchu alebo pri technickej údržbe trate v príslušný deň dočasne alebo počas celého daného dňa obmedzená alebo vylúčená v závislosti od rozhodnutia prevádzkovateľa.
18. Kúpou Lístka alebo Kombinovaného lístka a využívaním služieb FUNTOOLS sa klient zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľa, prepravné podmienky lanových dráh, prevádzkový poriadok FUNTOOLS a všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa pohybu a správania sa osôb v horských strediskách. Klient je povinný počas celej doby využívania služieb FUNTOOLS mať pri sebe platný Lístok alebo Kombinovaný lístok. Zákazník je povinný na požiadanie zamestnanca prevádzkovateľa predložiť platný Lístok alebo Kombinovaný lístok pre účely kontroly.
19. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo klientovi neumožniť využívanie služby FUNTOOLS, resp. mu využívanie znemožniť alebo mu zamedziť v ďalšom využívaní služieb FUNTOOLS v prípade, že klient svojim nevhodným správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo záujmy prevádzkovateľa alebo tretích osôb, alebo život, zdravie alebo majetok ostatných klientov alebo návštevníkov strediska, prípadne neuposlúchne odporúčania, príkazy a zákazy poverených pracovníkov prevádzkovateľa alebo iných oprávnených osôb, a to napriek výslovnému upozorneniu oprávnených osôb. Uvedené platí aj v prípade, že je klient pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných alebo psychotropných látok.
20. V prípade, že dôjde počas využívania služby FUNTOOLS k vzniku škody na majetku alebo zdraví zákazníka, ktorej náhradu bude zákazník požadovať od prevádzkovateľa, v prípade preukázania predpokladov vzniku zodpovednosti prevádzkovateľa za takto vzniknutú škodu zákazníkom, je zákazník povinný bezodkladne (t.j. okamžite po vzniku škodovej udalosti) po vzniku takejto škody informovať o vzniku škody a o priebehu udalosti prevádzkovateľa, a to v 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 veci alebo vecí do pôvodného stavu.
21. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.05.2017 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2017. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb FUNTOOLS. 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.