

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

LETNÁ SEZÓNA 2019

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre letnú sezónu 2019 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 v stredisku Štrbské Pleso.
2. Zákazník má možnosť počas letnej sezóny 2019 zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**“) za ceny uvedené v Cenníku vydanom prevádzkovateľom pre letnú sezónu 2019. 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. Cena Lístka nezahŕňa zásah Horskej záchranej služby v prípade úrazu alebo náhleho zhoršenia zdravotného stavu zákazníka počas využívania služieb poskytovaných prevádzkovateľom. Zákazník má možnosť uzatvoriť poistenie na zásah Horskej záchranej služby v Infocentre prevádzkovanom prevádzkovateľom.
3. Lístok vydáva prevádzkovateľ vo forme bezkontaktnej čipovej karty – KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa Lístka alebo bez ich uvedenia, v závislosti od typu Lístka v zmysle Cenníka prevádzkovateľa platného pre letnú sezónu 2019. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa na využívanie služieb poskytovaných v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom v rozsahu podľa typu zakúpeného Lístka v zmysle Cenníka prevádzkovateľa platného pre letnú sezónu 2019. V prípade zakúpenia Lístka v pokladni alebo v infocentre prevádzkovateľa (*offline predaj*) je záloha za bezkontaktnú čipovú kartu 2,- EUR. V prípade zakúpenia Lístka prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) v stredisku prevádzkovateľa sa záloha za prvé (1) vydanie bezkontaktnej čipovej karty neplatí. V prípade zakúpenia Lístka prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (*online predaj*) sa záloha za prvé (1) vydanie bezkontaktnej čipovej karty neplatí, ale držiteľ Lístka je povinný uhradiť náklady na poštové doručenie bezkontaktnej čipovej karty v sume 2,- EUR/zásielka. Držiteľ Lístka môže vrátiť bezkontaktnú čipovú kartu po využití služieb, na ktoré zákazníka oprávňuje Lístok v závislosti od typu Lístka v zmysle Cenníka prevádzkovateľa platného pre letnú sezónu 2019, v ktorýkoľvek deň, a to v ktorejkoľvek pokladni nachádzajúcej sa v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom alebo niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou Tatry mountain resorts, a.s. (ďalej len „**spoločnosť TMR**“) denne počas prevádzkových hodín lanových dráh (horských dopravných zariadení) alebo v informačnom centre nachádzajúcom sa v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom alebo niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v automate na vrátenie bezkontaktnej čipovej karty umiestnenom v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom alebo 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 Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (online predaj) nemôže bezkontaktnú čipovú kartu vrátiť.**
4. Predaj Lístkov sa realizuje formou internetového obchodu programu GOPASS za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk). Predaj Lístkov v pokladniach alebo infocentre prevádzkovateľa alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) v stredisku prevádzkovateľa sa realizuje od 01.05.2019 počas dní prevádzky strediska prevádzkovaného

prevádzkovateľom a počas prevádzkových hodín v tieto dni, ktoré určuje prevádzkovateľ v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok. Predaj Lístkov (*offline predaj*) sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC, a to jednotlivé typy Lístkov za ceny uvedené v Cenníku prevádzkovateľa platnom pre letnú sezónu 2019, ktorý je zverejnený na internetovej stránke www.vt.sk a www.gopass.sk a v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom. Lístky zakúpené *offline* (v pokladniach alebo infocentre) sú platné 7 kalendárnych dní odo dňa zakúpenia a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu Lístka najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa zakúpenia Lístka, pokiaľ nie je pri konkrétnom type Lístka v Cenníku prevádzkovateľa uvedená iná doba platnosti Lístka. Lístky zakúpené *online* (prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk)) sú platné výlučne v deň, na ktorý boli Lístky zakúpené. Lístky zakúpené prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) v stredisku prevádzkovateľa sú platné výlučne v deň ich zakúpenia a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu Lístka výlučne v deň ich zakúpenia.

5. Zľavnené Lístky:

- 5.1 Nárok na bezplatné využívanie služieb majú deti do veku 5,99 rokov len za podmienky, že služby využívajú výlučne v sprievode dospelšej osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelšej osoby staršej ako 18 rokov). Pre uplatnenie nároku pri kúpe 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 Lístka v pokladni alebo infocentre (*offline*) je nevyhnutné predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.
- 5.2 Nárok na Lístok „Senior“ má osoba vo veku 60 a viac rokov. Pre uplatnenie nároku pri kúpe 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 Lístka v pokladni alebo infocentre (*offline*) je nevyhnutné predložiť preukaz totožnosti.
- 5.3 Nárok na zľavnený 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 Lístok v kategórii Senior pri kúpe Lístka v pokladni alebo infocentre (*offline*) z dôvodu zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ZŤP alebo ZŤP-S. Zakúpenie zľavneného Lístka v kategórii Senior z dôvodu zdravotného postihnutia prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka zaslanej na emailovú adresu info@gopass.sk, ktorého prevádzkovateľ bude informovať o možnosti a podmienkach uplatnenia zľavy. Zakúpenie zľavného Lístka v kategórii Senior z dôvodu zdravotného postihnutia prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) **nie je možné**.
- 5.4 Nárok na Lístok „Junior“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka prostredníctvom internetového programu GOPASS (*online*) je zákazník povinný pri nákupe na www.gopass.sk uviesť správne číslo preukazu. Pre uplatnenie nároku pri kúpe Lístka v pokladni alebo infocentre (*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.**

5.5 Nárok na Lístok „*Deti*“ majú deti vo veku 6 až 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku pri kúpe 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 Lístka v pokladni alebo infocentre (*offline*) je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.

5.6 Zľavy pre organizované skupiny: 5% zľava z celkovej sumy. Zľavu je možné uplatniť na Lístky zakúpené *offline* (v pokladniach alebo infocentre), pri organizovaných skupinách s minimálnym počtom 20 osôb pri jednorazovom nákupe Lístkov pre celú skupinu. Pri poskytnutí zľavy pre organizované skupiny nie je možné poskytnúť žiadne ďalšie zľavy. Pri kúpe Lístkov pre organizovanú skupinu je potrebné v pokladni predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlačkom pečiatky organizácie.

5.7 Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.

6. Preprava malých psov a iných zvierat lanovými dráhami:

6.1 v stredisku Vysoké Tatry - Štrbské Pleso

Preprava menších psov alebo malých zvierat je možná na všetkých lanových dráhach za podmienky, že pes alebo malé zviera bude v sprievode majiteľa, bude mať ochranný košík (náhubok) a bude na vôdzke. Preprava menších psov ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných kliečkach. Na jednej sedačke môže byť prepravovaný len jeden menší pes alebo iné menšie zviera. V prípade prepravy viac ako jedného menšieho psa alebo iného menšieho 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.

7. Preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku nie je z prevádzkových dôvodov možná.

8. Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníku prevádzkovateľa platného pre letnú sezónu 2019 uverejnenom na internetovej stránke www.vt.sk a www.gopass.sk a v pokladniach a informačnom centre v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom alebo pokladniach a informačných centrách umiestnených v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

9. Všetky Lístky sú neprenosné. Lístky vydané na meno držiteľa sú neprenosné od okamihu ich vydania. Ostatné Lístky sa stávajú neprenosnými okamihom prvého prechodu čítacím zariadením (turniketom).

10. Prevádzka a Prevádzková doba:

10.1 Prevádzka lanovej dráhy v stredisku je závislá od konkrétnych poveternostných a prevádzkových podmienok a je určovaná prevádzkovateľom. Informácie o prevádzke strediska (dni prevádzky) sú uvedené na internetovej stránke spoločnosti TMR www.vt.sk a v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom.

10.2 Prevádzková doba lanovej dráhy je určovaná prevádzkovateľom v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v stredisku.

10.3 Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu dopravného zariadenia, nespustiť, prerušiť alebo ukončiť prevádzku lanovej dráhy v prípade technických porúch, nadmernej rýchlosti vetra, výpadku elektrickej energie alebo iných skutočností neumožňujúcich bezpečnú prepravu zákazníkov (napr. búrka, víchrica, hmla, krupobitie a podobne). Informácie o poveternostných podmienkach a prevádzke sú denne k dispozícii na predajných miestach Lístkov, ako aj na internetovej stránke www.vt.sk.

11. Strata, odcudzenie a poškodenie Lístkov:

11.1 Strata alebo odcudzenie Lístka

11.1.1 Pri strate alebo odcudzení Lístka je držiteľ Lístka povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni prevádzkovateľa. Držiteľ Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je v tomto prípade povinný predložiť pokladničný doklad o kúpe Lístka. Pri Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade straty alebo odcudzenia Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (*online* predaj) je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné Lístok zablokovať a overiť potrebné údaje. Držiteľ Lístka obdrží náhradný Lístok. Poplatok za vystavenie náhradného Lístka je 2,- EUR. V prípade vydania náhradného Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je držiteľ Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2,- EUR. Držiteľ Lístka nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni vyjazdené v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia Lístka a jeho zablokovania. Držiteľ Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Lístok ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie Lístka.

11.2 Poškodenie Lístka

11.2.1 V prípade poškodenia Lístka držiteľ Lístka bezodkladne oznámi túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni prevádzkovateľa. Držiteľ Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je povinný predložiť spolu s poškodeným Lístkom pokladničný blok o kúpe Lístka. Pri Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade poškodenia Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (*online* predaj) je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. V prípade mechanického poškodenia Lístka alebo v prípade, že poškodený Lístok nebude možné opätovne nakódovať, držiteľ Lístka obdrží náhradný Lístok a v takomto prípade je držiteľ Lístka povinný zaplatiť za vystavenie náhradného Lístka poplatok v sume 2,- EUR. V prípade vydania náhradného Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je držiteľ Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2,- EUR. Držiteľ Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Lístok ani na inú formu odškodnenia za poškodenie Lístka.

11.3 Zabudnutie nosiča

11.3.1 V prípade, že si klient zabudne pri príchode do strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 11.1 týchto všeobecných obchodných podmienok, t.j. poplatok za vystavenie náhradného Lístka je 2,- EUR. V prípade vydania náhradného Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) a v prípade vydania náhradného Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (*online* predaj) je držiteľ Lístka povinný uhradiť, okrem

poplatku za vystavenie náhradného Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu v sume 2,- EUR.

12. 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 a služieb (reklamáciu) v Infocentre prevádzkovanom prevádzkovateľom alebo elektronicky prostredníctvom emailu na emailovú adresu strbske@vt.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti 1. Tatranská, akciová spoločnosť 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 spoločnosti 1. Tatranská, akciová spoločnosť 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 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.
- 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 30 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 a pod.) je poskytnutie náhradného plnenia v prípade oprávnenej reklamácie platné len v dobe platnosti akciovej ponuky.

- 12.8** 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.
- 12.9** 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 priechod 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-spotrebitelських-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-spotrebitelських-sporov.soi>.
- 13.** 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 dopravného zariadenia 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 (online predaj) 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 jej spôsobu alebo výšky.**
- 14.** Zásady spracúvania osobných údajov:
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/.
- 15.** Kúpou Lístka a využívaním prepravných služieb lanovou dráhou sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky platné pre jednotlivé druhy služieb, jednotlivé prevádzkové poriadky, jednotlivé prepravné poriadky. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa alebo nim určených osôb a všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce pohyb osôb v horskom stredisku, národných parkoch a chránených územiach. Zákazník je povinný počas celej doby prepravy mať pri sebe platný Lístok. Zákazník je povinný na požiadanie zamestnanca

prevádzkovateľa alebo prevádzkovateľom určenej osoby predložiť platný Lístok pre účely kontroly.

16. Prevádzkovateľ je oprávnený Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb prepravy na lanových dráhach v prípade zistenia, že Lístok používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri Lístkoch vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Lístka alebo ak je kontrolou prevádzkovateľa zistené, že Lístok používa aj osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila tento Lístok, a pri ostatných Lístkoch (*offline* predaj) ak je kontrolou prevádzkovateľa zistené, že Lístok používa aj osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila tento Lístok. Neprenosné Lístky sú platné len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa, pri zľavnených Lístkoch s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného Lístka. Pre účely kontroly je prevádzkovateľ oprávnený požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa a pri zľavnených Lístkoch aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavneného Lístka.
17. **V prípade znehodnotenia Lístka z dôvodu porušenia všeobecných obchodných podmienok** (v prípade zneužívania Lístka a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania prepravných služieb poskytovaných prevádzkovateľom alebo z dôvodu porušenia bodu 15 alebo bodu 18 týchto všeobecných obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia prepravných služieb poskytovaných prevádzkovateľom, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**
18. Bez súhlasu prevádzkovateľa platí zákaz využívania lanových dráh (horských dopravných zariadení), ich sedačiek, priestorov nástupných a výstupných staníc lanových dráh (horských dopravných zariadení) na reklamné účely (napr. umiestňovanie predajných stánkov, reklamných zariadení a iné). Lístok neoprávňuje jeho držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti akýmkoľvek spôsobom, a to vrátane priestorov nástupných a výstupných staníc dopravných zariadení, či na lanových dráhach alebo dopravných zariadeniach, bez súhlasu prevádzkovateľa a príslušných povolení v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
19. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovou dráhou v stredisku, prípadne uplatniť postup podľa bodu 15 týchto všeobecných obchodných podmienok (zablokovanie a znehodnotenie Lístka), v prípade, že klient svojim správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo život, zdravie alebo majetok ostatných klientov a návštevníkov strediska, alebo životné prostredie, prípadne neuposlúchne odporúčania, príkazy a zákazy poverených pracovníkov prevádzkovateľa alebo iných oprávnených osôb, a to napriek výslovnému upozorneniu.
20. 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 veci alebo vecí do pôvodného stavu.
21. Rozhodné právo:

Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných prevádzkovateľom, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

22. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia a účinnosť dňa 01.05.2019 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2019. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lanových dráh v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných prevádzkovateľom na základe jednotlivých druhov Lístkov v zmysle Cenníka vydaného prevádzkovateľom (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.

Na Štrbskom Plese, 30.04.2019

Orgán dozoru

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