



# OBCHODNÉ PODMIENKY

## VEČERNÉ ZÁŽITKOVÉ RATRAKOVANIE

### VYSOKÉ TATRY- TATRANSKÁ LOMNICA

#### ZIMNÁ SEZÓNA 2018/2019

1. Tieto obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2018/2019 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 č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb – večerná zážitková jazda snežným pásovým vozidlom v lyžiarskom stredisku Vysoké Tatry Tatranská Lomnica za podmienok definovaných v týchto obchodných podmienkach.
2. Zážitková jazda snežným pásovým vozidlom v lyžiarskom stredisku Vysoké Tatry Tatranská Lomnica ( ďalej len „**Zážitková jazda**“ ) je jazda snežným pásovým vozidlom na sedadle spolujazdca pri úprave lyžiarskej trate v lyžiarskom stredisku Vysoké Tatry Tatranská Lomnica v termíne od 20.01.2019 do 30.4.2019, resp. podľa snehových podmienok v stredisku.
3. Zákazník má možnosť **zakúpiť si** produkt Zážitkovú jazdu výlučne v Infocentre spoločnosti TMR v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica na základe rezervácie. Predaj produktu Zážitková jazda sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC, a to za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR ([www.vt.sk](http://www.vt.sk)). Platba je splatná v celkovej sume (100% ceny) vopred najneskôr do 15:00 hod. v deň uskutočnenia Zážitkovej jazdy.
4. **Rezerváciu** produktu Zážitková jazda je možné vykonať osobne v Infocentre spoločnosti TMR v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica alebo telefonicky na tel. čísle +421 903 11 22 00, najneskôr do 15:00 hod. v deň uskutočnenia Zážitkovej jazdy. Rezerváciu je možné vykonať najskôr 5 kalendárnych dní pred dňom uskutočnenia Zážitkovej jazdy.
5. Zážitková jazda trvá cca 60 min. so začiatkom o 17:00 hod. na trase Tatranská Lomnica – Štart- Čučoriedky a späť. Nástup je pri Apress Ski Bare v Tatranskej Lomnici.
6. Zážitková jazda je určená v jeden deň maximálne pre dve ( 2) osoby, nad 12 rokov, bez rozdielu pohlavia, v stave spôsobilom na nástup a výstup z pásového vozidla ( fyzická a zdravotná )
7. Pokyny pre spolujazdca:
  - 7.1 do pásového vozidla vstupuje spolujazdec len v prítomnosti vodiča pásového vozidla, ktorý mu je nápomocný pri nastupovaní;
  - 7.2 výstup z pásového vozidla realizuje spolujazdec len na základe pokynu vodiča pásového vozidla a v jeho prítomnosti, ktorý mu je nápomocný pri vystupovaní ;
  - 7.3 spolujazdec nesmie nastupovať v lyžiarskej obuvi;
  - 7.4 pred jazdou je povinný sa pripútať bezpečnostným pásom;
  - 7.5 počas jazdy je povinný dodržiavať pokyny vodiča,
  - 7.6 v pásovom vozidle je zakázané fajčiť, požívať alkoholické nápoje a konzumovať jedlo;
  - 7.7 počas jazdy je povinný správať sa tak, aby neprimeraným spôsobom nerušil a nerozptyľoval vodiča, neohrozoval vedenie vozidla vodičom a neobmedzoval výhľad vodičovi
8. Prevádzkovateľ neodporúča jazdu tehotnej žene .
9. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť/zrušiť vykonanie Zážitkovej jazdy v prípade:
  - 9.1 ak to neumožňuje technický stav pásového vozidla,
  - 9.2 nevhodných klimatických podmienok ( napr. nedostatok snehu, silný vietor silný, mráz s námrazou, sneženie, znížená viditeľnosť)
  - 9.3 iných prevádzkových alebo organizačných dôvodov na strane spoločnosti TMR

- 9.4 ak je spolujazdec pod vplyvom alkoholu alebo omamných alebo psychotropných látok,  
9.5 ak spolujazdec nie je fyzicky schopný nástupu do snežného pásového vozidla
10. Rezervácia produktu Zážitkový večer podľa bodu 4 týchto obchodných podmienok na vybraný termín je záväzná od okamihu jej uskutočnenia zákazníkom. Rezerváciu je možné zrušiť osobne v Infocentre spoločnosti TMR v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica alebo telefonicky na tel. čísle +421 903 11 22 00.
  11. V prípade, že zákazník nevykoná platbu za produkt Zážitková jazda v termíne podľa bodu 3 týchto obchodných podmienok zaniká nárok zákazníka na poskytnutie produktu Zážitková jazda a zákazník nemá právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.
  12. Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
  13. Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však v deň, v ktorom sa služby neposkytli, inak právo na reklamáciu zaniká. Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o kúpe produktu Zážitková jazda. Spoločnosť TMR 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 spoločnosti TMR potrebnú súčinnosť vyžadovanú prevádzkovateľom.
  14. Ak zákazník z dôvodov uvedených v bode 9.1, 9.2, 9.3 týchto obchodných podmienok nemôže čerpať produkt Zážitkový večer v konkrétny termín, spoločnosť TMR vráti zákazníkovi celkovú sumu uhradenú zákazníkom za produkt Zážitková jazda alebo mu ponúkne možnosť účasti v inom termíne vybranom zákazníkom. Možnosť voľby má zákazník. Po uskutočnení voľby požadovanej náhrady zo strany zákazníka nie je možné voľbu dodatočne meniť.
  15. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a poskytnutia akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady, jej spôsobu alebo výšky.
  16. **Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov** - 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-spotrebitel'skych-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-spotrebitel'skych-sporov.soi>.
  17. Kúpou a využívaním služby Zážitková jazda sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľa ( vodiča pásového vozidla) a tieto obchodné podmienky, ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti TMR [www.vt.sk](http://www.vt.sk) a dostupné v Informačnom centre strediska Vysoké Tatry Tatranská Lomnica

**18.** Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 20.01.2019. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – je jazda snežným pásovým vozidlom na sedadle spolujazdca - poskytovaných spoločnosťou TMR. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky vzťahujúce sa na poskytovanie služieb spoločnosťou TMR (ďalej len „**všeobecné obchodné podmienky**“) - prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení všeobecných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

**Orgán dozoru**

**Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava**

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