

OBCHODNÉ PODMIENKY
CHOPOK CHUTÍ
LETNÁ SEZÓNA 2026

1. Tieto obchodné podmienky 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 “obchodník”), upravujú podmienky účasti a poskytovanie služieb pre zážitkový večer v stredisku Nízke Tatry – Jasná “Chopok chutí”, ktorý zahŕňa vývoz lanovými dráhami na trase Biela Púť – Chopok a späť a večeru v reštaurácii Rotunda (ďalej len “služba”) a úpravu práv a povinností s tým súvisiacich.
2. Služba zahŕňa:
 - 2.1.welcome drink pred Klientským centrom na Bielej Púti,
 - 2.2.obojsmernú prepravu lanovými dráhami zo stanice Biela Púť na Chopok do reštaurácie Rotunda,
 - 2.3.večeru pozostávajúcu z 5-chodového menu.
3. Služba sa počas letnej sezóny 2026 uskutoční v termínoch nasledovne:
 - 3.1. 01.08.2026,
 - 3.2. 15.08.2026

Celkový čas trvania služby je cca štyri hodiny v rozmedzí cca od 18:00 hod. do 22:00 hod.
4. Maximálny počet osôb pre službu je limitovaný v počte 75 (sedemdesiatpäť) osôb/večer a minimálny počet osôb pre službu je v počte 70 (sedemdesiat) osôb/večer. Pokiaľ nie je dosiahnutý minimálny počet osôb/večer pre službu, spoločnosť TMR si vyhradzuje právo v konkrétny termín poskytnutie služieb zrušiť a zákazníkovi ponúkne náhradný termín účasti v najbližšom termíne. V takomto prípade má zákazník možnosť zvoliť si buď vrátenie ním zaplatenej ceny služby alebo využitie služby v náhradnom termíne. Jedenkrát uskutočnenú voľbu zákazníka už nie je možné dodatočne meniť. Minimálny počet osôb pre organizáciu platí aj pre náhradný termín. V prípade, že v čase objednávky služby zákazníkom na určitý termín bude pre daný termín prekročený maximálny počet osôb/večer, spoločnosť TMR si vyhradzuje právo zákazníkovi službu nepredať a služby zahrnuté v službe v takýto termín neposkytnúť.
5. Zákazník má možnosť zakúpiť si službu v termíne od 01.05.2025. Predaj služby sa realizuje formou predajného systému Gopass prevádzkovaného spoločnosťou GOPASS SE, so sídlom Primátorská 296/38, 180 00 Libeň - Praha 8, Česká republika, IČO: 171 07 148, zapísaná v obchodnom registri vedeným Mestského súdu v Prahe, v oddieli H, vložka č. 2546 (ďalej len „spoločnosť GOPASS“), za podmienok upravených vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass (www.gopass.travel). Kúpa služby pre hostí ubytovaných v ubytovacích zariadeniach prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo jej zmluvnými partnermi je možná aj prostredníctvom recepcie v príslušnom ubytovacom zariadení.
6. Ceny služby sú uvedené v cenníku, ktorý je dostupný na internetovej stránke www.gopass.travel a www.jasna.sk, ako aj v klientskom centre Chopok sever a na požiadanie na recepcii ubytovacích zariadení prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo jej zmluvnými partnermi. Zľavy z ceny služby z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia spoločnosť TMR NEPOSKYTUJE. Deti do veku 5,99 rokov majú určenú paušálnu sumu ceny za službu uvedenú v cenníku, ktorý je dostupný na internetovej stránke www.gopass.travel a www.jasna.sk, v klientskom centre Chopok sever a na

receptii ubytovacích zariadení prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo jej zmluvnými partnermi na vyžiadanie.

7. **Služba je neprenosná okamihom jej zakúpenia.**
8. Zákazník má možnosť zakúpiť si konkrétny typ produktu zážitkový večer offline na recepcii hotela najneskôr do 10.00 hod. v deň uskutočnenia konkrétneho termínu služby alebo online prostredníctvom predajného systému Gopass (www.gopass.travel) najneskôr do 24.00 hod. dňa predchádzajúceho dňu uskutočnenia konkrétneho termínu služby. Platba za zákazníkom vybraný a kupovaný produkt zážitkový večer je splatná v celkovej sume (100% ceny) vopred.
9. Objednávka služby zákazníkom na vybraný termín je záväzná od okamihu jej uskutočnenia zákazníkom a nie je možné ju zrušiť. V prípade zrušenia objednávky zo strany zákazníka (odstúpenia od zmluvy) nemá zákazník právo na vrátenie zaplatenej ceny za službu ani jej alikvotnej čiastky, ani na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu. Od okamihu uskutočnenia objednávky zákazníkom pre určitý počet osôb/účastníkov konkrétneho termínu nie je možné počet osôb/účastníkov znížiť. V prípade rozšírenia objednávky (zvýšenia počtu osôb/účastníkov konkrétneho termínu) po okamihu uskutočnenia objednávky zákazníkom si spoločnosť TMR vyhradzuje právo odmietnuť požiadavku zákazníka na zvýšenie počtu osôb/účastníkov konkrétneho termínu v prípade, ak v čase od okamihu uskutočnenia objednávky zákazníkom do okamihu záujmu zákazníka o jej rozšírenie (zvýšenie počtu osôb/účastníkov konkrétneho termínu) došlo k naplneniu maximálnej kapacity konkrétneho termínu.
10. Podmienky účasti, vrátane itineráru, sú uvedené na internetových stránkach spoločnosti TMR www.jasna.sk alebo www.gopass.travel alebo budú zákazníkovi poskytnuté priamo v klientskom centre Chopok sever.
11. Zákazník je povinný dostaviť sa pred Klientské centrum Biela Púť minimálne 15 minút pred plánovaným začiatkom poskytovania služby – prepravou lanovými dráhami (v prípade, že nie je zákazníkovi oznámený vopred iný čas, je to 17:45 hod.). V prípade, že sa zákazník nedostaví v určený čas podľa podmienok zverejnených spoločnosťou TMR podľa bodu 10 týchto obchodných podmienok na miesto odchodu určené spoločnosťou TMR, a teda odchod zmešká a z tohto dôvodu nevyužije ním zakúpenú službu, nemá zákazník právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.
12. Zákazník môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zrušenie objednávky konkrétneho termínu v prípade predloženia z dôvodu náhlej choroby, úrazu, alebo dlhodobej choroby, ktorá bola zákazníkovi diagnostikovaná po uskutočnení objednávky alebo inej závažnej okolnosti. Zákazník je povinný predložiť oznámenie o takejto skutočnosti (lekárske potvrdenie, iný doklad preukazujúci závažnú okolnosť) bezodkladne, najneskôr do 10:00 hod. dňa, v ktorom mala byť zákazníkovi služba poskytnutá. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky zákazníka.
13. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo zmeny časov a rozsahu služieb poskytovaných v rámci služby bez nároku zákazníka na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu. V prípade zmien bude zákazník kontaktovaný spoločnosťou TMR vopred.
14. V prípade, že zákazník má osobitné požiadavky týkajúce sa prepravy (napríklad zdravotne ťažko postihnutý zákazník pohybujúci sa na invalidnom vozíku) alebo jedla (potravinové alergie alebo intolerancie), je povinný o týchto skutočnostiach a požiadavkách vopred informovať spoločnosť TMR v dostatočnom časovom predstihu resp. bezodkladne pri objednávke služby. V prípade, že nie je možné z prevádzkových alebo technických dôvodov požiadavke zákazníka vyhovieť, spoločnosť TMR o tejto skutočnosti zákazníka bude informovať. V prípade, že zákazník o týchto skutočnostiach

alebo požiadavkách spoločnosť TMR neinformuje, nemá právo na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu ani vrátenie ním zaplatenej ceny služby alebo jej alikvotnej časti.

15. Reklamácie a náhrada cestovného:

- 15.1. 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. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- 15.2. Pre účely týchto obchodných podmienok sa prevádzkovateľ vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 15.3. Zákazník má právo na poskytnutie služby v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 15.4. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
- 15.5. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí.
- 15.6. Zjavnými vadami sú vady zistiteľné pri preberaní poskytovanej služby (napr. množstevná odchýlka, nekvalitne poskytnutá služba), ktoré je zákazník povinný okamžite oznámiť prevádzkovateľovi.
- 15.7. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady, ktoré zákazník spôsobil sám, ako ani za vady, o ktorých zákazník pred začatím poskytovania služby vedel alebo vedieť musel alebo bol na vady služby výslovne a jasne prevádzkovateľom upozornený, ani za vady, ktoré vznikli v dôsledku pôsobenia vyššej moci.
- 15.8. V prípade, ak sú zákazníkovi poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako bolo vopred dohodnuté alebo ako je bežné, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.
- 15.9. Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady služieb), najneskôr do skončenia čerpania služby Chopok chutí, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote prevádzkovateľ neprihliada.
- 15.10. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu služieb osobne u zodpovedného zamestnanca. Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služieb (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka v rámci reklamačného konania.
- 15.11. Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá prevádzkovateľ zákazníkovi potvrdenie. Spoločnosť TMR po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, prevádzkovateľ oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody nie je možné túto dodržať. V takomto prípade prevádzkovateľ informuje zákazníka o lehote na vybavenie

reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo na mieste.

- 15.12. V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať prevádzkovateľa o bezplatné odstránenie tejto vady a prevádzkovateľ túto vadu v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý prevádzkovateľ potrebuje na posúdenia vady a jej odstránenie s prihliadnutím na povahu a závažnosť vady.
 - 15.13. Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera alebo cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby. Nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí zákazník reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo u obsluhujúceho personálu (tzv. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja).
 - 15.14. V prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a/alebo nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich zákazník reklamovať ešte pred začatím konzumácie (tzn. pred prvým ochutnaním). V prípade, že nie je možné vady na úseku stravovacích služieb odstrániť, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny jedla a/alebo nápojov.
 - 15.15. Reklamácie na úseku prepravných služieb sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre horské strediská, pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak.
 - 15.16. V prípade, že spoločnosť TMR oprávnenosť reklamácie zákazníka neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodov neuznania reklamácie písomne.
 - 15.17. Zákazník má v prípade oprávnenej reklamácie právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo musí uplatniť u prevádzkovateľa najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia oprávnenej reklamácie, inak toto právo zanikne.
 - 15.18. **Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.**
16. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť alebo prerušiť alebo ukončiť poskytovanie služby alebo ktorejkoľvek časti z dôvodu zlých alebo nevhodných poveternostných podmienok (vietor, búrka, silný mráz, námraza, sneženie, znížená viditeľnosť, a podobne) alebo prerušenia dodávky elektrickej energie z úrovne dodávateľa alebo vyššej moci alebo poruchy zariadení, ktoré môžu ohroziť bezpečnosť, zdravie, majetok alebo život osôb alebo majetku prevádzkovateľa alebo zákazníka alebo technických a/alebo stavebných porúch a/alebo zmien v reštaurácii Rotunda alebo iných prevádzkových alebo organizačných zmien na strane prevádzkovateľa alebo opatrení prijatých príslušnými orgánmi verejnej moci v súvislosti s epidémiou, pandémiou, mimoriadnym stavom alebo výnimočným stavom alebo z dôvodu vyššej moci. V prípade, ak z dôvodov uvedených v tomto bode týchto obchodných podmienok bude poskytnutie služby zo strany prevádzkovateľa zrušené, má zákazník pri oznámení o zrušení čerpania služby prevádzkovateľom možnosť rozhodnúť sa buď o presune termínu využitia zaplatenej služby na iný termín, ak to prevádzkové a kapacitné možnosti prevádzkovateľa umožňujú alebo aby mu bola prevádzkovateľom vrátená celková uhradená cena za službu, pričom v takomto prípade bude zákazníkovi vrátená

ním uhradená cena rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za službu zo strany zákazníka.

17. 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 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 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.
18. 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/.
19. 19. Zákazník má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak medzi zákazníkom ako spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu) alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva. Obchodník žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti. Ak obchodník 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 obchodníkom je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 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 hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=S> K. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.
20. Rozhodné právo: Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služby, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto obchodných podmienok alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporov o výklad týchto obchodných podmienok, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho

vzťahu nedosiahne zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.

21. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.05.2026 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2026. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služby Chopok Chutí. Ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky programu Gopass a/alebo všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre horské strediská, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok programu Gopass a/alebo všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre horské strediská i iných obchodných podmienok prevádzkovateľa. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení iných obchodných podmienok prevádzkovateľa, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok. V otázkach v týchto obchodných podmienkach neupravených platia ustanovenia všeobecných obchodných podmienok programu Gopass a/alebo všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre horské strediská s výnimkami uvedenými v týchto obchodných podmienkach.

V Demänovskej Doline, 01.05.2026

Orgán dozoru Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A,
Bratislava Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina