

OBCHODNÉ PODMIENKY SKY PICNIC

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 „**prevádzkovateľ**“), upravujú podmienky účasti a poskytovanie služby SKY PICNIC v stredisku Jasná a úpravu práv a povinností s tým súvisiacich.
2. Služba SKY PICNIC je služba, ktorá zahŕňa prípitok v reštaurácii Rotunda a občerstvenie vo forme piknikového koša podávaného v špeciálne upravenej kabíne kabínkovej lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok počas prepravy v trvaní 40 minút bez prerušenia a bez možnosti prestupu (nástup aj výstup vo vrcholovej stanici lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok na Chopku).
3. Minimálny počet osôb pre využitie služby SKY PICNIC v jednom termíne a čase je dve (2) osoby a maximálny počet osôb je šesť (6) osôb.
4. Zákazník má možnosť zakúpiť si u spoločnosti TMR službu SKY PICNIC za cenu **20,- EUR**. Predaj služby SKY PICNIC sa realizuje v klientskych centrách spoločnosti TMR v stredisku Jasná alebo formou predajného systému Gopass za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k programu Gopass (www.gopass.travel). Predaj služby SKY PICNIC sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC, a to za cenu uvedenú v cenníku spoločnosti TMR, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR (www.jasna.sk a www.gopass.travel) a v stredisku Jasná. Po zakúpení služby SKY PICNIC *offline* (v klientskom centre) bude zákazníkovi odovzdaný voucher; pri kúpe *online* bude zákazníkovi zaslané e-mailom potvrdenie rezervácie. Voucher (pri kúpe *offline*) alebo potvrdenie rezervácie (pri kúpe *online*) oprávňuje zákazníka na využitie služby SKY PICNIC v deň a v čase, na ktorý si službu SKY PICNIC zakúpil.
5. **Zakúpenie zľavenej služby SKY PICNIC z akéhokoľvek dôvodu (vek, zdravotné postihnutie) NIE JE MOŽNÉ.**
6. Možnosť využitia služby SKY PICNIC je denne v čase od 10:00 hod. do 15:00 hod., pričom služba SKY PICNIC sa poskytuje v hodinových intervaloch.
7. Zákazník má možnosť zakúpiť si službu SKY PICNIC *offline* (v klientskom centre) vopred najneskôr v deň, v ktorý má zákazník záujem využiť službu SKY PICNIC, a to v závislosti od prevádzkových a kapacitných možností spoločnosti TMR, *online* (www.gopass.travel) najneskôr do 24.00 hod. dňa predchádzajúceho dňa, v ktorý má zákazník záujem využiť službu SKY PICNIC. Platba za službu SKY PICNIC je splatná v celkovej sume (100% ceny) vopred.
8. Poskytnutie zľavy na službu SKY PICNIC z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia NIE JE MOŽNÉ.
9. Cena za službu SKY PICNIC nezahŕňa cenu prepravy lanovými dráhami v stredisku Jasná.
10. **Podmienkou zakúpenia a využitia služby SKY PICNIC je zakúpený lístok na prepravu lanovými dráhami v stredisku Jasná v zmysle platného Cenníka spoločnosti TMR.**
11. Nástupná stanica pre využitie služby SKY PICNIC je vrcholová stanica Chopok na trase kabínkovej lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok.
12. Konkrétne termíny a podmienky účasti sú uvedené na internetovej stránke spoločnosti TMR (www.jasna.sk) alebo budú zákazníkovi poskytnuté priamo v klientskom centre spoločnosti TMR v stredisku Jasná.
13. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo zmeny časov a rozsahu služby SKY PICNIC bez nároku zákazníka na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu. V prípade zmien bude zákazník kontaktovaný vopred zamestnancom klientskeho centra spoločnosti TMR.
14. Objednávka služby SKY PICNIC je záväzná od okamihu jej uskutočnenia zákaznikom a nie je možné ju zrušiť. V prípade zrušenia objednávky zo strany zákazníka (odstúpenia od zmluvy) nemá zákazník právo na vrátenie zaplatenej ceny ani jej alikvotnej čiastky, ani na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu. Od okamihu uskutočnenia objednávky zákaznikom pre určitý počet osôb/účastníkov konkrétného termínu a času nie je možné počet osôb/účastníkov znížiť. V prípade rozšírenia objednávky (zvýšenia počtu osôb/účastníkov konkrétného termínu a času) po okamihu uskutočnenia objednávky zákaznikom si spoločnosť TMR vyhradzuje právo odmietnuť požiadavku zákazníka na zvýšenie počtu osôb/účastníkov konkrétného termínu a času v prípade, ak v čase od okamihu uskutočnenia objednávky zákaznikom do okamihu záujmu zákazníka o jej rozšírenie (zvýšenie počtu osôb/účastníkov konkrétného termínu a času) došlo k naplneniu maximálnej kapacity služby SKY PICNIC na jeden termín a čas.
15. Vstup a pobyt spoločenských zvierat (psy, mačky a iné spoločenské zvieratá) v kabíne lanovej dráhy, v ktorej sa poskytuje služba SKY PICNIC **nie sú možné.**
16. Zariadenie kabíny, v ktorej sa poskytuje služba SKY PICNIC, technicky a prevádzkovo **neumožňuje** vstup do kabíny a využitie služby SKY PICNIC zdravotne postihnutou osobou pohybujúcou sa na invalidnom vozíku.

17. Zákazník využívajúci službu SKY PICNIC je povinný dostaviť sa do klientskeho centra v stredisku Jasná a dostaviť do údolnej stanice v stredisku Jasná najneskôr jednu (1) hodinu pred začiatkom využívania služby SKY PICNIC.
18. Zákazník využívajúci službu SKY PICNIC je povinný dostaviť sa do vrcholovej stanice kabínkovej lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok (do Rotundy) minimálne pätnásť (15) minút pred začiatkom poskytovania služby SKY PICNIC.
19. V prípade, že sa zákazník nedostaví v určený čas na miesto odchodu určené spoločnosťou TMR, a teda odchod zmešká a z tohto dôvodu nevyužije ním zakúpenú službu SKY PICNIC, nemá zákazník právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.
20. Zákazník môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zrušenie objednávky konkrétneho termínu a času využitia služby SKY PICNIC v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z dôvodu náhlej choroby, úrazu, alebo dlhodobej choroby, ktorá bola zákazníkovi diagnostikovaná po uskutočnení objednávky, alebo inej nepredvídateľnej udalosti. Zákazník je povinný predložiť oznámenie o takejto skutočnosti bezodkladne. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky zákazníka.
21. **Reklamácie a náhrada služby:**
 - 21.1 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.
 - 21.2 Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa spoločnosť TMR vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
 - 21.3 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
 - 21.4 Spoločnosť TMR zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí.
 - 21.5 Zjavnými vadami sú vady zistiteľné pri preberaní poskytovanej služby (napr. množstevná odchýlka, nekvalitne poskytnutá služba), ktoré je zákazník povinný okamžite oznámiť spoločnosti TMR.
 - 21.6 Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu služieb osobne u zodpovedného zamestnanca.
 - 21.7 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa služba SKY PICNIC poskytla alebo mala poskytnúť, 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.
 - 21.8 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení služby SKY PICNIC a preukaz totožnosti. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytyka v rámci reklamačného konania. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, obchodník oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie, ktorú uvedie v potvrdení. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť, nie je možné túto dodržať. V takomto prípade obchodník informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. 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. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie.
 - 21.9 Reklamácie sa uplatňujú u zamestnanca nachádzajúceho sa v reštaurácii Rotunda na Chopku alebo v klientskom centre strediska Jasná alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti prevádzkovateľa.
 - 21.10 V prípade, že prevádzkovateľ uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka celkom alebo sčasti a ide o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať prevádzkovateľa o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady. Ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota alebo miera jedla alebo nápojov, 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 (tzv. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja). 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).

- 21.11** V prípade, že nie je možné vady jedla alebo nápojov odstrániť, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny jedla a /alebo nápojov.
- 21.12** Reklamácie na úseku prepravných služieb sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok spoločnosti TMR pre horské strediská, pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak.
- 21.13** Zákazník má 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.
- 21.14** V prípade, že oprávnenosť reklamácie zákazníka prevádzkovateľ neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.
- 21.15** Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a jeho spôsobu alebo výšky.
- 21.16** Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo zrušiť konkrétny termín a čas poskytnutia služby SKY PICNIC alebo presunúť termín a čas služby SKY PICNIC na iný termín alebo čas z dôvodov:
- 21.16.1** zlých poveternostných podmienok (vietor, búrka, silný mráz s námrazou, sneženie, znížená viditeľnosť), alebo
- 21.16.2** prerušenia dodávky elektrickej energie z úrovne dodávateľa, alebo
- 21.16.3** poruchy zariadení, ktoré môžu viesť k ohrozeniu bezpečnosti, zdravia, majetku alebo života osôb alebo majetku spoločnosti TMR, alebo
- 21.16.4** z dôvodu technických a/alebo stavebných porúch a/alebo zmien v stravovacom zariadení, alebo
- 21.16.5** z dôvodu výluky horských dopravných zariadení v stredisku Jasná,
- 21.16.6** z iných prevádzkových alebo organizačných dôvodov na strane spoločnosti TMR,
- 21.16.7** z dôvodov vyššej moci.
- 21.17** V prípade, že z dôvodov uvedených v bode 21 týchto obchodných podmienok dôjde k prerušeniu služby SKY PICNIC a nie je možné ju čerpať v celom rozsahu, je zákazníkovi ponúknutá možnosť čerpať službu v reštaurácii Rotunda na Chopku. V prípade, že zákazník možnosť využitia služby podľa predchádzajúcej vety odmietne, nemá právo na vrátenie ním zaplatenej ceny služby alebo jej alikvotnej časti alebo akúkoľvek inú finančnú alebo nefinančnú náhradu.
- 21.18** Ak zákazník z dôvodov uvedených v bode 21 týchto obchodných podmienok nemôže čerpať službu SKY PICNIC v konkrétny termín alebo čas, spoločnosť TMR vráti zákazníkovi celkovú sumu uhradenú zákazníkom za službu SKY PICNIC alebo mu ponúkne možnosť účasti v inom spoločnosťou TMR určenom termíne alebo čase. Možnosť voľby má zákazník. Po uskutočnení voľby požadovanej náhrady zo strany zákazníka nie je možné voľbu dodatočne meniť.
- 21.19** 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 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.
- 22. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov** - V prípade, ak zákazník -spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ ako obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ ako obchodník porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako obchodníka 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 Tatry mountain resorts, a.s. Demänovská Dolina 72 031 01 Liptovský Mikuláš 1, Slovensko IČO: 315 606 36, DIČ: 2020428036 IČ-DPH: SK 2020428036 Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Odd. Sa, vl. Č 62/L 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, 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 [!\[\]\(746d018fdf6ab02bf5fb7681133e8b29_img.jpg\)](https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-</p></div><div data-bbox=)

subjektov alternatívneho riešenia 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=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-rieseniespotrebitel'skych-sporov.soi>.

23. 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/.

24. Rozhodné právo:

Právne vzťahy medzi spoločnosťou TMR a zákazníkom pri kúpe a využívaní služby SKY PICNIC ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

25. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.06.2024 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2024. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služby SKY PICNIC. Ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky, 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.

V Demänovskej Doline, 01.06.2024

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina