

OBCHODNÉ PODMIENKY HORSKÉ KÁRY TATRY MOTION - LETNÁ SEZÓNA 2026

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. 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 poskytovanie služieb – horské káry v rámci atrakcií TATRY MOTION (ďalej len **„služba horské káry TM“**) v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a práva a povinnosti s tým súvisiace. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné v stredisku Nízke Tatry.
- 1.2. Zákazník má možnosť si v letnej sezóne 2026 za ceny uvedené v cenníku vydanom spoločnosťou TMR pre letnú sezónu 2026 - Letné atrakcie - horské káry TM zakúpiť si službu horské káry TM. Zmluva o poskytnutí služby je uzatvorená okamihom zaplatenia ceny za objednanú službu letnej atrakcie – horské káry TM. Zákazník má možnosť počas letnej sezóny 2026 zakúpiť si službu horské káry TM podľa aktuálnej ponuky prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť, obmedziť alebo zrušiť rozsah ponúkanej služby horskej káry TM v závislosti od počtu zákazníkov, návštevníkov strediska, poveternostných podmienok alebo iných prevádzkových dôvodov.
- 1.3. Službu horské káry TM si zákazník môže zakúpiť a využiť počas letnej sezóny 2026, najneskôr do 30.09.2026 resp. dňa ukončenia letnej sezóny 2026 v stredisku podľa rozhodnutia prevádzkovateľa, a to bez ohľadu na to, či tento deň nastane skôr alebo neskôr ako deň 30.09.2026. Službu horské káry TM je možné využiť v závislosti od poveternostných podmienok.
- 1.4. Predaj služby horské káry TM sa realizuje výlučne offline. Predaj služieb (offline) sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARDMASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC, a to za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR – letné atrakcie - horské káry TM platnom pre letnú sezónu 2026 v deň objednania služby, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR (www.jasna.sk) a v stredisku prevádzkovanom spoločnosťou TMR.

2. DRUHÝ SLUŽBY HORSKÉ KÁRY TM

- 2.1. Zákazník má možnosť počas letnej sezóny 2026 zakúpiť si lístok na využitie služby horská kára TM (ďalej len **„Lístok“**) alebo kombinovaný lístok na využitie prepravy lanovou dráhou v príslušnom stredisku a využitie služby horskej káry TM (ďalej len **„Kombinovaný lístok“**) za ceny a za podmienok uvedených v cenníku vydanom spoločnosťou TMR pre letnú sezónu 2026. Cenník je zákazníkom prístupný v pokladniach alebo Klientskom centre v stredisku, predajnom mieste alebo na internetovej stránke www.jasna.sk.
- 2.2. Lístok oprávňuje jeho držiteľa na využitie služby horská kára TM na jednu (1) jazdu horskou károu smerom dole na trase Kosodrevina – Krupová.
- 2.3. **Kombinovaný lístok:**
 - 2.3.1. Kombinovaný lístok lanová dráha + jedna (1) jazda oprávňuje jeho držiteľa na využitie prepravy lanovou dráhou na trase Kosodrevina – Krupová a jednu (1) jazdu horskou károu smerom dole na trase Kosodrevina – Krupová,
 - 2.3.2. Kombinovaný lístok dve (2) jazdy lanová dráha + dve (2) jazdy oprávňuje jeho držiteľa na využitie prepravy lanovou dráhou na trase Kosodrevina – Krupová dvakrát (2x) a dve (2) jazdy horskou károu smerom dole na trase Kosodrevina – Krupová,
 - 2.3.3. Kombinovaný spiatočný lístok + jedna (1) jazda oprávňuje jeho držiteľa na využitie prepravy lanovou dráhou Biela Púť – Chopok a lanovou dráhou Chopok Juh – Kosodrevina, jednu (1) jazdu horskou károu smerom dole na trase Kosodrevina – Krupová, a jednu (1) lanovou dráhou na trase Krupová – Kosodrevina, lanovou dráhou Kosodrevina – Chopok a Lanovou dráhou Chopok – Biela Púť,
 - 2.3.4. Kombinovaný spiatočný lístok + jedna (1) jazda oprávňuje jeho držiteľa na využitie prepravy lanovou dráhou Biela Púť – Priehyba a Priehyba - Chopok a lanovou dráhou Chopok Juh – Kosodrevina, jednu (1) jazdu horskou károu smerom dole na trase Kosodrevina – Krupová, a jednu (1) lanovou dráhou na trase Krupová – Kosodrevina, lanovou dráhou Kosodrevina – Chopok a lanovou dráhou Chopok – Priehyba a lanovou dráhou Priehyba – Biela Púť.
- 2.4. **Kombinovaný lístok** vydáva spoločnosť TMR vo forme bezkontaktnej čipovej karty – KEY CARD spolu s kupónom horské káry TM. Lístok na využívanie služby horské káry TM vo forme potvrdenia o kúpe služby horské káry TM. Lístok alebo Kombinovaný lístok oprávňuje držiteľa na vykonávanie služieb horské káry TM v rozsahu podľa typu zakúpeného Lístka alebo Kombinovaného lístka v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre letnú sezónu 2026.
- 2.5. Predaj Lístka sa realizuje na predajnom mieste, ktoré je umiestnené pri úložnej stanici lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok.
- 2.6. Predaj Kombinovaných lístkov sa realizuje počas letnej sezóny 2026 v pokladniach v stredisku Chopok Juh alebo Chopok Sever alebo Klientskom centre Krupová a Klientskom centre Biela Púť.
- 2.7. Služba horské káry TM (na základe Lístka alebo Kombinovaného lístka) je platná výlučne v deň zakúpenia služby horské káry TM, a to bez ohľadu na dobu platnosti lístka na prepravu lanovou dráhou.
- 2.8. V prípade skupín nad 15 osôb môže zákazník kontaktovať povereného zamestnanca prevádzkovateľa s možnosťou využiť zľavy služieb a spôsobu ich poskytnutia.
- 2.9. Poskytovanie akýchkoľvek zliav z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia **nie je možné**.
- 2.10. V prípade, že službu horské káry TM nie je možné využiť v deň jej zakúpenia z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo z dôvodu nevhodných poveternostných podmienok, je zákazník oprávnený kontaktovať povereného zamestnanca prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie.
- 2.11. **Využívanie služby horské káry TM pre deti vo veku do 12 rokov nie je možné. Využívanie služby horské káry pre deti vo veku do 15 rokov vrátane je možné výlučne v sprievode osoby staršej ako 18 rokov.**

3. REKLAMÁCIE

- 3.1. 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 povolanía.
- 3.2. Pre účely týchto 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.
- 3.3. Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite a množstve.
- 3.4. Zákazník má možnosť uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciú) v Klientskom centre alebo pokladniach alebo výdajnom mieste služby horské káry TM alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@jasna.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach.
- 3.5. Zákazník je povinný uplatniť nároky z vád služieb (reklamácie) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr v deň vzniku práva klienta na reklamácie, inak právo na reklamáciu zaniká. V rekláme 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. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote prevádzkovateľ neprihliada.
- 3.6. Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení Lístka alebo Kombinovaného lístka, vystavený dokument – zapožičaná výstroj (kópia) a preukaz totožnosti. Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a vád 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. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie.
- 3.7. V prípade, že spoločnosť TMR uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie. V prípade, že zákazník s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti spoločnosti TMR neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude zákazníkovi pri oprávnenej reklamácií vrátená ním uhradená cena za reklamuvanú službu zapožičanie horskej káry TM, respektívne poskytnutá zľava zo zákazníkovo zaplatenej ceny reklamovanej služby vo výške určenej spoločnosťou TMR.
- 3.8. Spoločnosť TMR nezodpovedá za poskytnutie služieb a/alebo nevyužitie služieb zákazníkom, či nemožnosť využiť zákazníkovo v plnom rozsahu z dôvodov vyššej moci (t.j. z dôvodu nariadení verejnej moci ako prevencie proti šíreniu nákazlivej choroby alebo iných obmedzení nariadených verejnou mocou, z dôvodu prírodnej katastrofy (zemetrasenie, povodeň, pád meteoritov, hurikán, epidémia), nevhodných poveternostných podmienok, vojny alebo terorizmu.
- 3.9. V prípade, že čakacia doba na jazdu presiahne 90 minút do okamihu prevzatia horskej káry TM zákazníkom o výdajnom mieste uvedeného vo výpočítanom liste, zákazník má nárok na vrátenie plnej sumy na základe pokladničného dokladu o kúpe Lístka a dokumente – zapožičaná výstroj (kópia).
- 3.10. V prípade, že čakacia doba na jazdu presiahne 90 minút od okamihu prevzatia horskej káry zákazníkom o výdajnom mieste uvedeného v dokumente – zapožičaná výstroj, má zákazník – držiteľ Kombinovaného lístka - nárok na vrátenie sumy služby zjazd horskou károu TM. Zákazník nemá právo na vrátenie ceny za prepravu lanovými dráhami.
- 3.11. Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení dôvodov na jej uplatnenie na výdajnom mieste horských kár TM – Kosodrevina, pričom finančná náhrada (vrátenie) bude klientovi poskytnutá na výdajnom mieste Kosodrevina na základe pokladničného dokladu o kúpe Lístka a dokumentu – **zapožičaná výstroj (kópia)**.
- 3.12. Právo na uplatnenie reklamácie zaniká v prípade, že zákazník neprevezme horskú káru TM na výdajnom mieste Kosodrevina v deň 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.
- 3.13. V prípade, že spoločnosť TMR oprávnenosť reklamácie zákazníka neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.
- 3.14. 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.
- 3.15. V prípade, ak zákazník – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom ktorým obchodník vybavil ním uplatnené nároky z vád služieb alebo tovaru alebo sa domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva, má zákazník právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak obchodník na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákaznikom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom rešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. 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.mh.sr.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 sporu 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 sú dostupné na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi.

4. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV, OCHRANA SÚKROMIA

- 4.1. 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/.

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 5.1. Prevádzka služby horské káry TM 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.
- 5.2. Prevádzka a prevádzková doba poskytovania služby horské káry TM určuje spoločnosť TMR. Spoločnosť TMR je oprávnená jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu, nesplniť, prerušiť alebo ukončiť poskytovanie služby horské káry TM z akýchkoľvek dôvodov. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo obmedziť, pozastaviť alebo úplne zrušiť predaj Lístkov alebo Kombinovaných lístkov alebo poskytovanie služby horské káry TM.
- 5.3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť ceny služby zapožičanie horských kár TM, ako aj rozsah ponúkaných služieb TM (produktov).
- 5.4. V prípade, že z vlastného rozhodnutia zákazníka (organizovaná skupina/event) bude poskytovanie služby zapožičanie horskej káry TM ukončené pred uplynutím dohodnutéj doby poskytovania služieb, nemá zákazník nárok na vrátenie alikvotnej časti kúpnej ceny za nevyužitý čas.
- 5.5. V prípade, ak zákazník (organizovaná skupina/ event) zmešká vopred zakúpenú službu a začiatok čerpania zakúpené služby zapožičanie horskej káry TM z akéhokoľvek dôvodu na jeho strane, nemá zákazník právo požadovať od prevádzkovateľa predĺženie zakúpené služby o zmeškaný čas ani o kompenzáciu.
- 5.6. Tieto obchodné podmienky, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri poskytovaní služby horské káry TM podľa týchto obchodných podmienok, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito obchodnými podmienkami neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 5.7. Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto obchodných podmienok alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto obchodných podmienok, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmlieanie riešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 5.8. Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto obchodných podmienok je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynúiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynúiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto obchodných podmienok.
- 5.9. Kúpou Lístka alebo Kombinovaného lístka a využívaním služby horské káry TM sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľa, prepravné podmienky lanových dráh, prevádzkový poriadok horské káry TM, ktorý je dostupný v mieste poskytovania služby horské káry TM a na internetovej stránke www.jasna.sk (letné atrakcie/horské káry TM) a všeobecne záväzná právne predpisy týkajúce sa pohybu a správania sa osôb v horských strediskách. Zákazník je povinný počas celej doby využívania služieb zapožičanie horskej káry TM mať pri sebe platný Lístok alebo Kombinovaný lístok. Zákazník je povinný na požiadanie zamestnanca prevádzkovateľa predložiť platný Lístok alebo Kombinovaný lístok pre účely kontroly.
- 5.10. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.06.2026 a sú platné a účinné počas letnej sezóny 2024. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služby horské káry TM. 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.

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

TERMS AND CONDITIONS MOUNTAIN CARTS TATRY MOTION – SUMMER SEASON 2026

1. INTRODUCTORY PROVISIONS

- 1.1 These terms and conditions defined by the **Tatry mountain resorts, a.s.** company with the registered office at Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, Company number: 31 560 636, registered in the Commercial Register of District Court Žilina, Section: Sa, Insertion No.: 62/L (hereinafter referred to as **“TMR company”** or **“operator”**) specify the provision of services – mountain carts as TATRY MOTION attractions (hereinafter referred to as **“TM mountain cart service(s)”**) in individual resorts operated by the TMR company as well as related rights and duties. These general terms and conditions apply to the Nízke Tatry resort.
- 1.2 Any customer can buy TM mountain cart services during the 2026 summer season – at prices based on the price list defined by the TMR company for the summer attractions – TM mountain carts in the 2026 summer season. Every service agreement is considered to be concluded from the moment the purchase price of the ordered summer attraction – TM mountain cart service is paid. Any customer can buy the TM mountain cart services based on the offer of the operator during the 2026 summer season. The operator reserves the right to change, limit or cancel the scope of the TM mountain cart services depending on the number of customers, visitors in individual resorts, the weather and other operational circumstances.
- 1.3 The TM mountain cart services can be purchased and used by customers in resorts selected by the operator during the 2026 summer season until 30/9/2026 or until the end of the 2026 summer season, no matter if this happens sooner or later than on 30/9/2026. The TM mountain cart services are available depending on the weather.
- 1.4 The TM mountain cart services are sold only offline and paid for at ticket offices – in cash or by using any of the following payment cards: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC. The TM mountain cart services are sold based on the prices specified in the price list of the TMR company for the summer attractions – TM mountain carts in the 2026 summer season, valid on the day the services are booked and published on the websites of the TMR company (www.jasna.sk) and available in resorts operated by the TMR company.

2 KINDS OF TM MOUNTAIN CART SERVICES

- 2.1 Any customer can buy a TM mountain cart service ticket (hereinafter referred to as “Ticket”) or a combined ticket to use cable cars in the given resort and to use the TM mountain cart service (hereinafter referred to as “Combo ticket”) during the 2026 summer season – at prices based on the price list defined by the TMR company for the 2026 summer season. The price list is available at ticket offices or in the Client centre in the resort, at points of sale or online at: www.jasna.sk.
- 2.2 Every **Ticket** entitles its holder to use the TM mountain cart service once (1) to ride down the hill from Kosodrevina to Krupová.
- 2.3 **Combo ticket:**
 - 2.3.1. Every cable car + one (1) mountain cart ride Combo ticket entitles its holder to take a cable car from Krupová to Kosodrevina and to use the TM mountain cart service once (1x) to ride down the hill from Kosodrevina to Krupová.
 - 2.3.2. Every two (2) cable car rides + two (2) mountain cart ride Combo ticket entitles its holder to take a cable car from Krupová to Kosodrevina twice (2x) and to use the TM mountain cart service twice (2x) to ride down the hill from Kosodrevina to Krupová.
 - 2.3.3. Every return cable car + one (1) mountain cart ride Combo ticket entitles its holder to take a cable car from Biela Púť to Mt Chopok and from Mt Chopok to Kosodrevina once (1x), to use the TM mountain cart service once (1) to ride down the hill from Kosodrevina to Krupová, and to take a cable car from Krupová to Kosodrevina, from Kosodrevina to Mt Chopok, and from Mt Chopok to Biela Púť once (1x).
 - 2.3.4. Every return cable car + one (1) mountain cart ride Combo ticket entitles its holder to take a cable car from Biela Púť to Priehyba, from Priehyba to Mt Chopok and from Mt Chopok to Kosodrevina once (1x), to use the TM mountain cart service once (1) to ride down the hill from Kosodrevina to Krupová, and to take a cable car from Krupová to Kosodrevina, from Kosodrevina to Mt Chopok, from Mt Chopok to Priehyba, and from Priehyba to Biela Púť once (1x).
- 2.4 **Combo tickets** are issued by the TMR company in the form of contactless KEY CARDS together with TM mountain cart vouchers. TM mountain cart tickets are issued in the form of TM mountain cart receipts. Every Ticket or Combo ticket entitles its holder to use TM mountain cart services in the scope based on the respective purchased Ticket or Combo ticket based on the price list of the TMR company valid for the 2026 summer season.
- 2.5 Tickets are sold at the point of sale located at the lower station of the Kosodrevina – Chopok cable car.
- 2.6 Combo tickets are sold at ticket offices in the Chopok Juh (South) or Chopok Sever (North) resort or in the Krupová client centre or in the Biela Púť client centre during the 2026 summer season.
- 2.7 Every TM mountain cart service (based on the respective Ticket or Combo ticket) can be used only on the day when the TM mountain cart service is purchased regardless of the cable car ticket validity.
- 2.8 Groups of more than 15 people can contact the operator’s staff to get a discount and related instructions on how to use it.
- 2.9 **No discounts** are offered based on age or any disablement.
- 2.10 If any TM mountain cart service cannot be used on the day of purchase due to operational reasons of the operator or due to bad weather, the customer is entitled to contact a member of the operator’s staff to solve the situation.
- 2.11 **TM mountain cart services cannot be used by children younger than 12 years. Children aged 12 – 15 years can use mountain carts only if they are accompanied by an adult older than 18 years.**

3 COMPLAINTS POLICY

- 3.1 The provision of services by TMR is governed by the relevant provisions of Act No. 40/1964 Coll., the Civil Code, as amended, in conjunction with the relevant provisions of Act No. 108/2024 Coll. on Consumer Protection and on the Amendment and Supplementation of Certain Acts, as amended, and other generally binding legal regulations. This applies if the customer is a consumer, i.e. a natural person who, in connection with a consumer contract, the obligations arising from it or a commercial practice, is not acting within the scope of their business activity or profession.
- 3.2 For the purposes of these general terms and conditions, TMR is considered a trader in relation to consumers within the meaning of §52, Par. 3 of Act No. 40/1964 Coll. of the Civil Code as amended.
- 3.3 Every customer is entitled to be provided services in the agreed or regular extent, quality, amount and date.
- 3.4 Every customer is obliged to set up a complaint regarding services in a client centre or at a ticket office or where the TM mountain cart services are offered or by email (info@jasna.sk) or in writing (to the address of the TMR registered office) within the period specified in these general terms and conditions.
- 3.5 Every customer is obliged to set up their complaint immediately after having discovered the defects they want to complain about but no later than on the day they become entitled to complain. Otherwise, the right to complain expires. In the case of written complaints, the period is considered to be met if the written complaint is delivered to the TMR company on the first working day after the customer becomes entitled to set up a complaint. Complaints made after the period specified above shall not be accepted by the operator.
- 3.6 To set up a complaint, every customer is obliged to present their Ticket or Combo ticket receipt, the issued document – equipment rental report (copy) and their ID. The responsible employee shall record the submitted complaint in the complaints log, specifying the circumstances of the complaint and the defects reported by the customer. The operator shall issue the customer with a confirmation of the complaint having been lodged. After reviewing the complaint, TMR shall decide on how it will be handled immediately. If the nature of the complaint does not allow it to be resolved immediately, the operator shall inform the customer of the timeframe for resolving the complaint. The complaint shall be resolved within 30 days from the date it was lodged, unless objective reasons prevent this. In such a case, the operator shall inform the customer of the extended timeframe for resolution. For the purpose of handling the complaint, the customer is obliged to provide contact details that can be used to inform them about the method of resolution, in cases where the complaint cannot be resolved immediately on site. The customer is also obliged to provide the necessary cooperation in resolving the complaint, in particular by supplying information on the objective facts relating to the complaint.
- 3.7 If the TMR company accepts that the complaint of a customer is justified, the customer is offered a substitute service. If the customer does not agree with the substitute service or the TMR company cannot resolve the complaint as mentioned in the previous sentence due to operational/capacity reasons, the customer shall be returned the paid price of the TM mountain cart service that they complained about or to be offered a discount on the paid price of the TM mountain cart service that they complained about as decided by the TMR company.
- 3.8 The TMR company is not liable for services being not provided and/or not used by individual customers or not being able to be used by individual customers due to force majeure events (i.e. due to regulations of public authorities determined in order to prevent the spread of a contagious disease or other restrictions ordered by public authorities, due to a natural catastrophe (earthquake, flood, fall of meteorites, hurricane, epidemic), bad weather or due to war or terrorism.
- 3.9 If any customer has to wait for their mountain cart downhill for more than 90 minutes after they are given their TM mountain cart at the point specified on their rental protocol, the customer is entitled to be returned the whole price based on their Ticket receipt and their issued document – equipment rental protocol (copy).
- 3.10 If any customer has to wait for their mountain cart downhill for more than 90 minutes after they are given their TM mountain cart at the point specified on their rental protocol, the customer – Combo ticket holder is entitled to be returned the TM mountain cart downhill price. The customer is not entitled to be returned the cable car ticket price in such a case.
- 3.11 Every customer is obliged to set up their complaint immediately after having discovered the defects they want to complain about and shall do so at the TM mountain cart centre in Kosodrevina. The financial compensation (service price) shall be given to the customer at the TM mountain cart centre in Kosodrevina based on the Ticket receipt and their issued document – **equipment rental protocol (copy)**.
- 3.12 The right to complain expires if any customer does not collect their TM mountain cart at the Kosodrevina mountain cart centre on the day of purchase of their Combo ticket unless they are late due to operational reasons of the cable car operator or due to bad weather and related cable car operation cancellation or limitation. To specify the time of the Combo ticket purchase, the time written on the Combo ticket receipt is decisive.
- 3.13 If the TMR company does not acknowledge (rejects the grounds of) the customer’s complaint, they shall inform the customer of the reasons for not acknowledging the complaint in writing.
- 3.14 The operator reserves the right to investigate and resolve every complaint individually, considering its legitimacy and the requirements of the respective customer(s) regarding potential financial compensation and its amount.
- 3.15 If any customer – i.e. user is not satisfied with the way how the trader has dealt with their complaint regarding a service or a product or they think that the operator has violated other rights of theirs, they are entitled to ask the trader to have the respective problem rectified. If the operator rejects the request or does not respond to it within 30 days from the day it has been sent by the respective customer, when asked by the customer as mentioned above, the customer is entitled to ask for an alternative dispute resolution in accordance with § 12 Act No. 391/2015 Coll. on Consumer Alternative Dispute Resolution and on amendments and supplements to other acts. The body authorised to deal with alternative dispute resolutions of the trader shall be a) the Slovak Trade Inspection, which can be contacted for the above-mentioned purpose at the following address: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS (Central Inspectorate of the Slovak Trade Inspection, Department of International Relations and ADRI), Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, or electronically to ars@soi.sk or adr@soi.sk or b) any other authorised legal entity registered in the list of bodies for alternative dispute resolution of the Ministry of Economy of the Slovak Republic (the list of authorised bodies is available on the website: https://www.mh.sr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1). Every customer has the right to choose which of the above-mentioned bodies for alternative dispute resolution they choose to have their problem dealt with. To do so, the customer can use an online platform for alternative dispute resolution which is available at: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK. For more information about alternative dispute resolution, please visit the website of the Slovak Trade Inspection: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi.

4 PERSONAL DATA PROTECTION, PRIVACY POLICY

- 4.1 Details related to the protection of personal data are included in the Data Protection and Privacy Policy of the TMR Group and are published on the website: www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.

5 FINAL PROVISIONS

- 5.1 In bad weather or if the road is wet or the track is being maintained on the given day, the TM mountain cart services can be limited or cancelled temporarily or for the whole day depending on how the operator decides.
- 5.2 Only the TMR company can decide how TM mountain cart services are offered and when. The TMR company is entitled to unilaterally change the opening times, to cancel, interrupt or close the TM mountain cart services due to any reasons. The operator reserves the right to limit, stop or cancel the Ticket or Combo ticket sale or the TM mountain cart services.
- 5.3 The operator reserves the right to change the TM mountain cart rental prices as well as the scope of the offered TM services (products).
- 5.4 If any customer (organised group/event) decides to end their TM mountain cart rental sooner than arranged, they are not entitled to be returned an aliquot part of their purchase price corresponding to the unused time of use.
- 5.5 If any customer (organised group/event) is late to use their purchased service and the beginning of their TM mountain cart rental due to any personal reason, they are not entitled to be returned an aliquot part of their purchase price corresponding to the time of use that they were late or to be compensated in any other way.
- 5.6 These GTC as well as all legal relations based on them and resulting from the provision of TM mountain cart services based on these GTC shall be governed by the laws of the Slovak Republic. All legal relations that are not specified by these GTC shall be governed by generally binding regulations that are in force in the Slovak Republic.
- 5.7 Any dispute resulting from these GTC or legal relations based on them, including disputes regarding the interpretation of these GTC if the dispute between the parties of the respective legal relationships is not solved successfully shall be referred to Slovak courts.
- 5.8 If any provisions of these GTC are or become invalid, ineffective and/or unenforceable, this shall not affect the validity, effect and/or enforceability of other provisions of these GTC.
- 5.9 By buying a Ticket or a Combo ticket and by using the TM mountain cart services, every customer undertakes to follow the instructions of the respective member of the operator’s staff, the cableway transport rules, the TM mountain cart rules, which are available at the TM mountain cart centre and published online at www.jasna.sk (summer attractions/TM mountain carts) and all generally binding legal regulations related to behaviour in mountain resorts. Every customer is obliged to keep their valid Ticket or Combo ticket all the time while using their rented TM mountain cart. If asked by a member of the operator’s staff, every customer is obliged to show their valid Ticket or Combo ticket if being checked.
- 5.10 These general terms and conditions become effective on 1/6/2026 and are in force during the 2026 summer season. These general terms and conditions apply to the provision of the TM mountain cart services. If these terms and conditions differ from general terms and conditions of the operator, these terms and conditions shall be considered decisive and have priority over general terms and conditions of the operator in every point they are different.

SUPERVISORY BODIES

Central Inspectorate of the Slovak Trade Inspection Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inspectorate of the Slovak Trade Inspection for the Žilina region with the registered office in Žilina, Predmestská 71, 011 79 Žilina