

OBCHODNÉ PODMIENKY | SERVIS ŠPORTOVÉHO VÝSTROJA

ZIMNÁ SEZÓNA 2025/2026

1. Tieto obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2025/2026 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 číslo: 62/L (ďalej len, „**spoločnosť TMR**“ alebo len, „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb – servis (oprava, úprava, údržba) športového výstroja v stredisku Jasná.
2. Služba servisu je služba poskytovaná spoločnosťou TMR zákazníkom na základe zmluvy o servisných prácach (oprava, úprava, údržba) opotrebovaného alebo poškodeného zimného športového výstroja uzatvorenej medzi spoločnosťou TMR a zákazníkom, ktorej predmetom je záväzok spoločnosti TMR vykonať na športovom výstroji vo vlastníctve alebo užívaní zákazníka servisné práce podľa ponuky spoločnosti TMR a záväzok zákazníka zaplatiť za servisné práce spoločnosti TMR dohodnutú odmenu (ďalej len, „služba“).
3. **Športovým výstrojom sa rozumie lyže, bežky, snowboard, skialpové lyže, freeride lyže.**
4. Zákazník má možnosť si počas **zimnej sezóny 2025/2026** určenej prevádzkovateľom zakúpiť službu za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti TMR vydaného pre zimnú sezónu 2025/2026, ktorý je dostupný na internetovej stránke www.jasna.sk a v prevádzkárňach Tatry Motion v stredisku Jasná, ktorých prevádzkovateľom je spoločnosť TMR. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na zmenu cien služby počas zimnej sezóny 2025/2026. Zmena ceny neovplyvňuje cenu služby, ktorá je už poskytovaná. V prípade, že počas poskytovania služby dôjde k zmene ceny služby, platí cena služby platná pri uzatvorení zmluvy o servisných prácach.
5. Zákazník má možnosť zakúpiť si službu výlučne offline priamo v prevádzkárňach servisov športového výstroja prevádzkovaných spoločnosťou TMR, ktorých zoznam je uvedený na internetovej stránke www.jasna.sk.
6. Zákazník uhradí za poskytnuté služby cenu vopred pred začatím poskytovania služby alebo po skončení poskytovania služby pri prevzatí športového výstroja v prevádzkárni, kde bola služba poskytnutá. O kúpe služby bude zákazníkovi vydaný daňový doklad (pokladničný doklad a/alebo faktúra). Úhradu za službu je zákazník oprávnený vykonať v hotovosti do pokladne alebo bezhotovostným spôsobom – platobnou alebo kreditnou kartou.
7. Zákazník odovzdá športový výstroj na poskytnutie služby pred jej začiatkom v prevádzkárni spoločnosti TMR, kde si službu zakúpil. O odovzdaní a prevzatí športového výstroja na poskytnutie služby bude so zákazníkom písaný „servisný list“ obsahujúci najmä osobné údaje zákazníka, opis športového výstroja, popis prípadného poškodenia, miesto a čas odovzdania športového výstroja a druh zakúpené služby. Predpokladaný termín a/alebo čas poskytnutia služby bude určený zamestnancom prevádzkarne na základe druhu zakúpené služby a kapacitných možností prevádzkarne.
8. **Druhy služieb:**
- 8.1 **Malý servis SKI/SNB** - čistenie sklznice, brúsenie hrán, rovnanie sklznice, štruktúra, teplé strojové voskovanie, leštenie
- 8.2 **Veľký servis SKI/SNB** - čistenie sklznice, zalievanie sklznice, brúsenie hrán, rovnanie sklznice, štruktúra, teplé strojové voskovanie, leštenie
- 8.3 **Strojové voskovanie SKI/SNB** - čistenie sklznice, teplé strojové voskovanie, leštenie
- 8.4 **Strojové brúsenie hrán**
- 8.5 **Nastavenie viazania** - nastavenie váhy, veľkosti, uhlov
- 8.6 **Výmena prackového pásu** - výmena prackového pásu vrátane pásu
- 8.7 **Servis na počkanie** - v prípade záujmu zákazníka o poskytnutie služby „na počkanie“ uhradí zákazník doplatok k zakúpenéj službe vo výške určenej v Cenníku spoločnosti TMR
- 8.8 **Iná práca** - iná práca mimo služieb definovaných v Cenníku spoločnosti TMR
9. Informácie o cenách, možnostiach zliav alebo akciových ponukách sú zverejnené v cenníku spoločnosti TMR, ktorý je k dispozícii v stredisku alebo na internetovej stránke www.jasna.sk.
10. Spoločnosť TMR poskytuje zákazníkom služby v rozsahu a spôsobom podľa druhu služby zakúpenéj zákazníkom.
11. Na prevádzkovateľa neprechádza nebezpečenstvo škody na športovom výstroji ani vlastnícke právo k nej.
12. Zákazník je povinný po skončení poskytovania služby športový výstroj prevziať v prevádzkárni spoločnosti TMR, v ktorej ju odovzdal, pri prevzatí dôsledne skontrolovať, overiť jej plnú funkčnosť a v prípade zistenia nedostatkov alebo väd tieto bezodkladne oznámiť spoločnosti TMR spôsobom uvedeným v bode 13. týchto obchodných podmienok. O výsledku veci inak platia ustanovenia § 656 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
13. **Reklamácie:**
- 13.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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 vyplývajúcom záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolaní. 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.
- 13.2 Zákazník má právo na poskytnutie služby v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite a množstve.
- 13.3 Obchodník zodpovedá za vadu, ktorú má služba pri jej poskytnutí zákazníkovi.
- 13.4 Zákazník je povinný službu si prezrieť a skontrolovať pri jej poskytnutí.
- 13.5 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služby (reklamáciu) v prevádzkárni spoločnosti TMR, v ktorej bola služba poskytnutá, alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach.
- 13.6 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služby (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, a to bezodkladne pri prevzatí športového výstroja po skončení poskytnutia služby, 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.
- 13.7 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení služby, servisný list a preukaz totožnosti. Je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytyka v rámci reklamačného konania.
- 13.8 Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá prevádzkovateľ zákazníkovi potvrdenie. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať o informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie. Prevádzkovateľ po starostlivom 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.
- 13.9 V prípade, že spoločnosť TMR uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie. 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. Zákazník môže svoje právo na reklamáciu uplatniť formou práva na odstránenie nedostatkov poskytovanej služby, poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z ceny ním uhradených služieb. Odstúpiť od zmluvy môže zákazník v prípadoch ustanovených v obchodných podmienkach obchodníka alebo všeobecne záväzných právnych predpisoch.
- 13.10 V prípade, že obchodník uzná oprávnenosť reklamácie služby zákazníkom v celom rozsahu alebo čiastočne, postupuje sa v zmysle tohto reklamačného poriadku a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov. Zákazník má právo na bezplatné odstránenie nedostatku/poškodenia náhradnej služby/poškodenia primeranej zľavy z ceny/odstúpenie od zmluvy. V prípade, že sa jedná o vadu, ktorú možno odstrániť, obchodník odstráni vadu v primeranej lehote, t.j. v najkratšom čase, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a jej odstránenie (poskytnutie náhradnej služby alebo novej služby, doplnenie služby) s ohľadom na povahu služby a závažnosť vady. Ak ide o neodstrániteľnú vadu služby, ktorá nebráni čerpaniu služby, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny. Ak ide o neodstrániteľnú vadu služby, ktorá bráni zákazníkovi riadne čerpať službu, má zákazník právo od zmluvy odstúpiť, pokiaľ sa obchodník a zákazník nedohodnú inak.
- 13.11 V prípade, že spoločnosť TMR oprávnenosť reklamácie zákazníka neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.
- 13.12 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady, ako aj jej spôsobu alebo výšky.
- 13.13 Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo musí uplatniť u obchodníka najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia oprávnenej reklamácie, inak toto právo zanikne.
- 13.14 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 zákazníkmi a 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/alternatívne-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 nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-soi>.
14. **Ochrana osobných údajov a súkromia:** 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. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú **platnosť a účinnosť dňa 01.11.2025** a sú platné a účinné počas celej **zimnej sezóny 2025/2026**. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služby – servisné práce športovej výstroje. Ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú upravu 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.
16. Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb v zmysle týchto obchodných podmienok, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce, sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Demänovská Dolina, 01.11.2025

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 | SPORTS EQUIPMENT SERVICE

WINTER SEASON 2025/2026

1. These terms and conditions for the 2025/2026 winter season 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 – sports equipment service (repairs, adjustments, maintenance) in the Jasná resort.
2. Equipment service is offered by the TMR company based on service (repairs, adjustments, maintenance) agreements concerning worn-out or damaged winter sports equipment concluded between the TMR company and customers and regarding the obligation of the TMR company to service sports equipment owned or used by customers based on the offer of the TMR company, and regarding the obligation of individual customers to pay the agreed price for the service completed by the TMR company (hereinafter referred to as "**service**").
3. **Sports equipment includes alpine skis, cross-country skis, snowboards, ski touring skis, freeride skis.**
4. Any customer can buy the above-mentioned services during the **2025/2026 winter season** – at prices based on the price list defined by the TMR company for the 2025/2026 winter season that is available online at www.jasna.sk and in Tatry Motion facilities in Jasná operated by the TMR company. The TMR company reserves the right to change the service prices in the course of the 2025/2026 winter season. Any price changes shall not affect the price of services that are already being provided. If the price of a service changes while it is being provided, the price valid when concluding the respective service agreement applies to the service.
5. The services can be purchased only offline in the service facilities operated by the TMR company, which are listed at www.jasna.sk.
6. Every customer has to pay the price for the offered service before it is provided or after it is provided when they collect their equipment in the facility where the service was provided. Every customer shall receive a respective tax document (receipt and/or invoice). Customers can pay for the services in cash or by using a payment or credit card at the cash desk.
7. Every customer shall hand their sports equipment over to the TMR facility where they purchased the service, and do it before the service is provided. A so-called service certificate shall be issued to prove that the equipment has been handed over and accepted. The service certificate shall include mainly the personal details of the customer, a description of the sports equipment, a description of the damage if applicable and a specification of the kind of purchased service. The expected date and/or time of the service provision shall be specified by the respective member of the facility staff based on the kind of purchased service and the available facility capacity.
8. **Kinds of services:**
- 8.1 **Small SKI/SNB service** – base cleaning, edge sharpening, base smoothing, structuring, hot machine waxing, polishing
- 8.2 **Big SKI/SNB service** – base cleaning, base repairing, edge sharpening, base smoothing, structuring, hot machine waxing, polishing
- 8.3 **SKI/SNB machine waxing** – base cleaning, hot machine waxing, polishing
- 8.4 **Machine edge sharpening**
- 8.5 **Binding adjusting** – weight, height, angles
- 8.6 **Buckle strap replacing** – buckle strap replacing, including the strap
- 8.7 **While-you-wait service** – at an extra surcharge added to the purchased service based on the TMR price list
- 8.8 **Other services** – services not specified in the TMR price list
9. Details about prices, potential discounts and special offers are specified in the price list of the TMR company, which is available in the resort or online at www.jasna.sk.
10. The TMR company provides services in the scope and in the way based on the kind of service purchased by individual customers.
11. Neither the risk of damage to the sports equipment nor the ownership right related to it can be transferred to the operator.
12. Every customer is obliged to pick up their sports equipment in the TMR facility where they handed it over after the service is completed, check it carefully, try it if it works properly, and if they discover any defects, they are obliged to inform the TMR company based on point 13 of these terms and conditions without undue delay. Otherwise, § 656 Act No. 40/1964 Coll. Civil Code, as subsequently amended, shall apply to picking up serviced equipment.
13. **Complaints policy:**
- 13.1 Services are provided by TMR in accordance with the relevant provisions of Act No. 40/1964 Coll. of 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 currently in force, and other generally binding legal regulations. This applies in cases where the customer is a consumer, which is defined as a natural person who, in connection with their consumer contract, the obligations arising from it, or in a business practice, does not act within the scope of their business activities or profession. For the purposes of these general terms and conditions, TMR is considered a trader in relation to consumers within the meaning of §52, Sec. 3 of Act No. 40/1964 Coll. of the Civil Code as amended.
- 13.2 Every customer is entitled to be provided services in the agreed or regular extent, quality, amount and date.
- 13.3 The trader is liable for defects that the service has at the time when it is provided.
- 13.4 Every customer is obliged to check their service once it is provided.
- 13.5 Every customer is entitled to lodge a complaint regarding services personally in the service facility operated by the TMR company where the service was provided or by email (reklamacia@tmr.sk or reklamacia@gopass.sk) or in writing (to the address of the TMR registered office) within the period specified in these general terms and conditions.
- 13.6 Every customer is obliged to lodge their complaint immediately after having discovered the defects they want to complain about and after accepting their serviced sports equipment. 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.
- 13.7 To file a complaint, every customer is obliged to present their service receipt, service certificate and ID. The customer is obliged to present the object which the complaint is related to.
- 13.8 Every complaint of customers shall be recorded by an authorised staff member in the form of a complaints record, including specifying the objective circumstances of the complaint and related defects. Every customer shall receive a written confirmation of their filed complaint. Every customer is obliged to cooperate as required to have their complaint resolved, and especially to inform about the objective circumstances related to the complaint. The operator will decide how the complaint shall be resolved immediately after examining it carefully. If the nature of the complaint does not allow for immediate resolution, the operator will notify the customer of the complaint handling period. The complaint handling period shall not exceed 30 days from the date the complaint is filed unless objective reasons prevent this. In such a case, the operator will inform the customer about the complaint handling period. For the purpose of handling the complaint, the customer must provide contact details that will be used to inform them about the manner of handling the complaint if it cannot be resolved immediately.
- 13.9 If TMR acknowledges the validity of a customer's complaint, it will provide the customer with a replacement service. Should the services provided to the customer be of lower quality or scope than previously agreed upon or than usually provided, the customer has the right to file a complaint. The customer may exercise this right by requesting that deficiencies in the service be rectified, a new service be provided, or a suitable discount be applied to the price paid. The customer may withdraw from their contract in cases specified in the trader's terms and conditions or in generally binding legal regulations.
- 13.10 If the trader acknowledges the validity of a customer's complaint in whole or in part, the complaint is handled in accordance with this complaints policy and the relevant provisions of generally binding legal regulations. The customer has the right to free rectification of the defect/provision of a replacement service/a suitable discount on the price/withdrawal from the contract. If the defect is rectifiable, the trader shall rectify it within a reasonable timeframe, i.e. the shortest time needed to assess and remedy the defect (provision of a replacement or new service or supplementing the service), considering the nature of the service and severity of the defect. If the defect is non-rectifiable but does not prevent the use of the service, the customer is entitled to a reasonable discount on the price. If the defect is non-rectifiable and prevents the customer from using the service properly, the customer has the right to withdraw from their contract unless agreed otherwise with the trader.
- 13.11 If TMR does not acknowledge (rejects) the validity of any customer's complaint, it will inform the customer of the reasons for rejecting the complaint in writing.
- 13.12 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.
- 13.13 Every customer is entitled to be reimbursed for necessary expenses incurred in connection with filing their complaint. This right must be exercised with the operator no later than 2 months after the resolution of a justified complaint; otherwise, this right expires.
- 13.14 Any customer has the right to submit a request for redress to the trader in accordance with § 11 Sec. 1 of Act No. 391/2015 Coll. on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and on Amendments and Supplements to Certain Acts, as amended, if a dispute arises between the customer as a consumer and the trader regarding the rights arising from liability for defects (if the customer is not satisfied with the way how the trader handled their complaint) or if the customer as a consumer believes that the trader has violated their other rights. The trader will assess the request and inform the customer how it shall be resolved within 30 days after it is submitted. If the trader 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 Alternative Dispute Resolution), 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.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>). Every client 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 client 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-spotrebitelskych-sporov.soi>.
14. **Personal data protection, privacy policy:** 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/.
15. These terms and conditions **become effective on 01/11/2025** and are in force during the whole **2025/2026 winter season**. These terms and conditions apply to the provision of services – sports equipment service. If these terms and conditions differ from the general terms and conditions of the operator, these terms and conditions shall be considered decisive and have priority over the general terms and conditions of the operator in every point where they are different.
16. All legal relationships between the operator and individual customers concerning the purchase and use of services based on these terms and conditions, as well as all other related legal relationships, are governed by the laws of the Slovak Republic.

In Demänovská Dolina on 01/11/2025

Supervisory authorities

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