



## OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

### SEZON ZIMOWY 2018/2019

1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe na sezon zimowy 2018/2019 wydane przez spółkę **Tatry mountain resorts, S.A.**, z siedzibą pod adresem: Dolina Demianowska 72, 031 01 Liptowski Mikulasz, REGON: 315 606 36, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym Sądu Okręgowego w Żylinie, oddział: Sa, nr 62/L (dalej jako „**spółka TMR**“ lub „**usługodawca**“), regulują świadczenie usług – transport kolejami linowymi i wyciągami narciarskimi oraz korzystanie z tras narciarskich – w poszczególnych ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR oraz określają prawa i obowiązki z tym związane. Niniejsze ogólne warunki obowiązują w ośrodkach narciarskich Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica, Tatry Wysokie – Stary Smokowiec, Jasna.
2. Klient podczas sezonu zimowego 2018/2019 ma możliwość zakupu karnetu narciarskiego (dalej „**Skipass**“) w cenach podanych w Cennikach wydanych przez spółkę TMR na sezon zimowy 2018/2019 lub zakupić bilet podróży (zwany dalej „**Biletem**“) w cenach podanych w Cennikach wydanych przez spółkę TMR, przy czym umowa przewozowa jest zawierana w momencie wejścia do stacji początkowej lub wsiadania do kolejki linowej (górskiego urządzenia transportowego), do której można wejść tylko z ważnym Skipassem i/lub Biletem. W dniach wyznaczonych przez usługodawcę w sezonie zimowym 2018/2019 klient ma możliwość dokonać zakupu skipassu i skorzystać z usługi **FRESH TRACK** (zwana dalej „**FRESH TRACK**“) w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica i Jasna, na wyznaczonych przez usługodawcę trasach narciarskich zgodnie z warunkami i cenami podanymi w Cennikach wydanych przez spółkę TMR na sezon zimowy 2018/2019 oraz na stronach internetowych [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk) i [www.vt.sk](http://www.vt.sk). Usługodawca wyznacza trasy narciarskie do korzystania z usługi FRESH TRACK w zależności od konkretnych warunków atmosferycznych i śniegowych w dniu oferowania usługi FRESH TRACK. Usługa FRESH TRACK jest przeznaczona dla dobrych i świetnych narciarzy (szusowanie w szybkim tempie) i organizowana jest wyłącznie w przypadku obecności minimalnej liczby narciarzy, którą Usługodawca określił na pięć (5) osób w danym dniu. Maksymalna liczba narciarzy w konkretnym dniu mogących skorzystać z usługi FRESH TRACK wynosi czterdzieści pięć (45) w ośrodku Tatry Wysokie – i osiemdziesiąt (80) w ośrodku Jasna. Uczestnicy korzystający z usługi FRESH TRACK mają możliwość w dniu skorzystania z usługi FRESH TRACK zakupić karnet całodniowy w korzystnej cenie w centrum informacyjnym usługodawcy w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR.
3. Spółka TMR wydaje skipassy/bilety w formie zbliżeniowej karty chipowej – **KEY CARD** – z danymi identyfikacyjnymi posiadacza skipassu/biletu lub bez tych danych, w zależności od typu skipassu/biletu zgodnie z Cennikiem spółki TMR obowiązującym w sezonie zimowym 2018/2019. Zbliżeniowa karta chipowa – **KEY CARD** – uprawnia posiadacza Skipassu do korzystania z usług świadczonych w poszczególnych ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR w zakresie zgodnym z typem zakupionego Skipassu zgodnie z Cennikami spółki TMR obowiązującymi na sezon zimowy 2018/2019. Zbliżeniowa karta chipowa – **KEY CARD** – uprawnia posiadacza biletu do korzystania z usług świadczonych w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR w zakresie zgodnym z typem zakupionego biletu zgodnie z Cennikami spółki TMR obowiązującymi na sezon zimowy 2018/2019. Cena Skipassu obejmuje interwencję Górskiego Pogotowia Ratunkowego (Horská záchranná služba) w razie wypadku lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia klienta podczas korzystania z usług świadczonych przez spółkę TMR, jeśli do nieszczęśliwego wypadku lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia dojdzie na stoku narciarskim lub na trasie w godzinach otwarcia ośrodka. W przypadku zakupu Skipassu i / lub Biletu w kasie lub w centrum informacyjnym usługodawcy w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez TMR



(sprzedaż offline) zaliczka za zbliżeniową kartę chipową wynosi 2 EURO. W przypadku zakupu Skipassu i / lub Biletu za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR, nie jest pobierana kaucja zwrotna za zbliżeniową kartę chipową . W przypadku zakupu Skipassu i / lub Biletu za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (sprzedaż online ) nie jest pobierana kaucja zwrotna za zbliżeniową kartę chipową, ale posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do pokrycia kosztów przesyłki pocztowej zawierającej zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EUR / przesyłka. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie lub centrum informacji usługodawcy w poszczególnych ośrodkach zarządzanych przez spółkę TMR (sprzedaż offline) może zwrócić zbliżeniową kartę chipową po wyjeździe dni lub wykorzystaniu usług, do których uprawniał klienta Skipass /lub Bilet, w dowolny dzień podczas trwania sezonu zimowego 2018/2019, w dowolnej kasie jednego z ośrodków prowadzonych przez spółkę TMR codziennie w godzinach od 8:30 do 15:30 lub w centrum informacyjnym znajdującym się w jednym z ośrodków prowadzonych przez spółkę TMR, lub w automacie do zwrotów zbliżeniowej karty chipowej umieszczonym w jednym z ośrodków prowadzonych przez spółkę TMR. Kaucja za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EUR zostanie zwrócona w pełnej wysokości tylko w przypadku zwrotu nieuszkodzonej karty. **Posiadacz Skipassu i/lub Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS (sprzedaż online) nie może dokonać zwrotu zbliżeniowej karty chipowej.**

4. Skipassy sezonowe wymienione w Cennikach spółki TMR obowiązujących na sezon zimowy 2018/2019 można zakupić w terminie od 01.11.2018 do końca sezonu zimowego 2018/2019 w formie sprzedaży internetowej za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)) lub w godzinach pracy centrów informacyjnych w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR .
5. Sprzedaż Skipassów/ Biletów w kasach w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR jest prowadzona od początku sezonu zimowego 2018/2019. Sprzedaż Skipassów i/lub Biletów jest dokonywana za gotówkę w kasie ośrodka lub bezgotówkowo za pośrednictwem kart płatniczych: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC. Skipassy i/lub Bilety od początku sezonu zimowego 2018/2019 można też kupić za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)), poszczególne typy Skipassów i/lub Biletów za ceny podane w Cennikach spółki TMR obowiązujące w sezonie zimowym 2018/2019 zgodnie z warunkami uregulowanymi w warunkach handlowych dotyczących sklepu internetowego programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)). Skipassy i/lub Bilety można od terminu określonego przez spółkę TMR, najwcześniej jednak od początku sezonu zimowego 2018/2019, w zależności od tego, który z terminów przypadnie później, zakupić w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) poszczególne rodzaje Skipassów i/lub Biletów w cenach podanych w Cennikach spółki TMR obowiązujących w sezonie zimowym 2018/2019. Za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) można zakupić tylko Skipassy i/lub Bilety zgodnie z ofertą umieszczoną w zautomatyzowanym punkcie sprzedaży. Usługodawca zastrzega sobie prawo w sezonie zimowym 2018/2019 do rozszerzenia oferty sprzedawanych Skipassów i/lub Biletów za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets), a także zmniejszenia lub zawieszenia sprzedaży Skipassów i/lub Biletów za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets). Skipassy uprawniające do korzystania z usługi FRESH TRACK można nabyć od daty określonej przez spółkę TMR, ale nie wcześniej niż od początku sezonu zimowego 2018/2019, w zależności od tego która z tych dat jest późniejsza, lub



w centrum informacyjnym w ośrodku Tatry Wysokie - Tatrzańska Łomnica lub w centrum informacyjnym ośrodka Jasna za wniesieniem gotówki lub w formie płatności bezgotówkowej za pośrednictwem karty płatniczej EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC najpóźniej do godz. 15:00 w dniu poprzedzającym dzień, w którym klient chce skorzystać z usługi FRESH TRACK, zgodnie z Cennikami spółki TMR obowiązującymi w sezonie zimowym 2018/2019. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy rezerwacji usługi FRESH TRACK w przypadku, gdy rezerwacja odbywa się w dniu poprzedzającym chęć skorzystania z usługi FRESH TRACK po godz. 15:00.

6. Ceny Skipassów sprzedawanych za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)) określone są jako dynamiczne ceny. Ceny Skipassów sprzedawanych w kasach w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR lub za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) określone są jako ceny stałe. Ceny biletów określone są jako ceny stałe. Informacje o stałych cenach podane są w Cennikach spółki TMR ważnych w sezonie zimowym 2018/2019.

7. Skipassy i/lub Bilety ze zniżką :

7.1 Prawo do bezpłatnego korzystania z usług mają dzieci do dnia poprzedzającego osiągnięcie 6 roku życia tylko pod warunkiem, że z usług korzystają pod opieką osoby dorosłej, która ukończyła 18 lat (maksymalnie 2 dzieci pod opieką 1 osoby dorosłej, która ukończyła 18 lat). W celu skorzystania z prawa do zniżki należy przedstawić legitymację ubezpieczeniową dziecka.

7.2 Prawo do zakupu Skipassu i/lub Biletu „Senior“ przysługuje osobom w wieku 60 lat i więcej. Aby skorzystać z przysługującego prawa, należy okazać dokument tożsamości .

7.3 Prawo do zakupu tańszego Skipassu/Biletu ma posiadacz legitymacji osoby niepełnosprawnej ze znacznym stopniem niepełnosprawności oraz legitymacji osoby niepełnosprawnej ze znacznym stopniem niepełnosprawności wymagającej opiekuna. W celu skorzystania z prawa do zakupu tańszego Skipassu/Biletu ma posiadacz legitymacji osoby niepełnosprawnej obowiązek przedstawić dowód osobisty oraz legitymację osoby niepełnosprawnej ze znacznym stopniem niepełnosprawności. Ocena kwalifikowalności do zakupu Skipassu/Biletu ze zniżką z tytułu niepełnosprawności za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)) dokonywana jest na życzenie klienta, który zostanie poinformowany o możliwościach i warunkach korzystania ze zniżki .

7.4 Prawo do zakupu Skipassu/Biletu „Junior“ przysługuje osobom w wieku od 12 lat do dnia poprzedzającego osiągnięcie 18 roku życia, lub posiadaczom kart ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Aby skorzystać z przysługującego prawa, należy okazać dokument tożsamości (osoby do lat 15 legitymację ubezpieczeniową) lub kartę ISIC, ITIC, EURO26, GO26.

7.5 Prawo do zakupu Skipassu/Biletu „Dzieci“ przysługuje dzieciom w wieku od 6 do dnia poprzedzającego osiągnięcie 12 roku życia Aby skorzystać z przysługującego prawa, należy okazać legitymację ubezpieczeniową dziecka lub inny dokument potwierdzający wiek dziecka.

7.6 Zniżki dla grup zorganizowanych: 5% zniżki od kwoty całkowitej, ze zniżki można skorzystać przy zakupie Skipassów i/lub Biletów offline (w kasach lub centrach informacyjnych usługodawcy w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR) w przypadku grup zorganizowanych co najmniej 20-osobowych przy jednorazowym zakupie Skipassów i/lub Biletów dla całej grupy. W przypadku skorzystania ze zniżki dla grup zorganizowanych nie można skorzystać z żadnych innych zniżek. W przypadku zakupu Skipassów i/lub Biletów dla grupy zorganizowanej należy przedstawić imienną listę członków grupy potwierdzoną pieczęcią organizacji.

7.7 Zniżek nie można łączyć. Obowiązuje cena najkorzystniejsza dla klienta .



- 7.8 Bilety ze zniżką nie obowiązują przy przejazdach kolejką linową w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica na odcinku Łomnicki Staw – Łomnica i z powrotem .
- 7.9 Przewóz małych psów i innych zwierząt kolejkami linowymi w przypadku korzystania z usług przewozu na podstawie Skipassów i/lub Biletów:
- 7.9.1 w ośrodku Jasna:  
Przewóz małych psów jest możliwy we wszystkich kolejkach linowych, pod warunkiem, że pies jest w towarzystwie właściciela, ma założony kaganiec i jest na smyczy. Przewóz małych psów i innych zwierząt może być realizowany również w klatkach przeznaczonych do transportu. Na jednym siedzeniu może być przewożony jeden mały pies lub inne małe zwierzę. Przewóz więcej niż jednego małego psa lub innego małego zwierzęcia na jednym siedzeniu musi być uzgodniony z pracownikiem kolei linowych, przy czym wszystkie zwierzęta muszą należeć do jednego klienta.
- 7.9.2 w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica i w ośrodku Tatry Wysokie – Stary Smokowiec :  
Przewóz małych psów jest możliwy we wszystkich kolejkach linowych (oprócz kolejki krzeselkowej do Przełęczy Łomnickiej i kolejki linowej na Łomnicę), pod warunkiem, że pies jest w towarzystwie właściciela, ma założony kaganiec i jest na smyczy. Przewóz małych psów i innych zwierząt może być realizowany również w klatkach przeznaczonych do transportu.

Przewoźnik zastrzega sobie prawo w każdym indywidualnym przypadku dokonać oceny przewozu zwierzęcia kolejką linową, przy czym na kliencie spoczywa obowiązek zapłaty kosztu przewozu zwierzęcia w wysokości ceny Biletu dla „Dziecka“, lub może przewoźnik odmówić przewozu zwierzęcia kolejką linową. Prawa do przewozu zwierząt domowych kolejką linową nie dotyczą żadne przepisy prawne.

8. W razie potrzeby transportu osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim, osoba ta lub osoba dorosła będąca przewodnikiem osoby niepełnosprawnej, już przy zakupie biletów powinna zgłosić się do pracowników kolei linowych o pomoc przy transporcie kolejką osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim. Na podstawie wymogu zgodnie z poprzednim zdaniem Usługodawca zapewni pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu osoby niepełnosprawnej. Osoba niepełnosprawna musi sama lub przy pomocy osoby towarzyszącej dotrzeć do strefy wsiadania. Pracownicy usługodawcy zajmujący się obsługą górskich kolejek linowych udzielą pomocy osobie niepełnosprawnej przy wsiadaniu i wysiadaniu z kolejki. Wejście i wyjście może odbywać się tylko w przypadku zatrzymania pracy kolejek górskich na stacji. Specjalne warunki przewozu:
- 8.1 w ośrodku Jasna rozwiązanie technologiczne kolejek linowych nie umożliwia łatwego przewozu osób niepełnosprawnych na wózku inwalidzkim ,
- 8.2 w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica przewóz osoby niepełnosprawnej na wózku inwalidzkim jest możliwy tylko przy pomocy co najmniej jednej dorosłej osoby towarzyszącej. W przypadku transportu kolejką gondolową (KLD4) na trasie Tatrzańska Łomnica – Start, transport osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim, możliwy jest tylko jeśli szerokość wózka nie przekracza 58 cm. W przypadku transportu kolejką gondolową na trasie Łomnicki Staw (Skalnaté pleso) – Łomnica (Lomnický štít) transport osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim możliwy jest wyłącznie, jeśli wózek jest składany, przy czym należy wziąć pod uwagę, że peron kolejki gondolowej na Łomnicę, a

także miejsce pobytu na samym szczycie Łomnicy, nie są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych poruszających się na wózku inwalidzkim (dostęp nie jest bezbarierowy), ponieważ przy wyjściu z kolejki należy pokonać 4 piętra (80 schodów); w pomieszczeniach nie ma windy ani ruchomych schodów. Jeżeli osoba niepełnosprawna poruszająca się na wózku inwalidzkim zdecyduje się na przejazd kolejką linową na trasie Łomnicki Staw (Skalnaté pleso) – Łomnica (Lomnický štít), transport takiej osoby możliwy jest wyłącznie w towarzystwie przynajmniej dwóch osób dorosłych.

## 9. Skipassy:

### 9.1 Skipass 1 jazda:

- 9.1.1 w ośrodku Jasna obejmuje 1 przejazd tam i z powrotem kolejką linową na odcinku Biela Púť lub Záhradky – Priehyba – Chopok – Kosodrevina – Srdiečko lub tą samą trasę w odwrotnym kierunku, a po stronie Chopok Południe obejmuje taką samą trasę w przeciwnym kierunku;
- 9.1.2 w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica „1 jazda 2 odcinki “ to jazda w jedną stronę 2 kolejkami linowymi, na trasie Tatrzańska Łomnica – Łomnicki Staw + Łomnicki Staw – Łomnicka Przełęcz lub Tatrzańska Łomnica – Štart + Štart – Čučoriedky.

### 9.2 Skipassy czasowe:

- 9.2.1 Skipass 1 dzień obowiązuje przez jeden dzień zgodnie z pkt 10.2 niniejszych OWH w dniu zakupu lub w dniu podanym na zbliżeniowej karcie chipowej. Skipass 1 dzień zakupiony w dowolnym ośrodku narciarskim w Tatrach Wysokich obowiązuje w ośrodku narciarskim Tatrzańska Łomnica, Jezioro Szczyrbskie, którego zarządcą jest spółka 1. Tatranská, akciová spoločnosť, Starý Smokovec. Skipass 1 dzień zakupiony w ośrodku Jasna obowiązuje w ośrodku narciarskim Jasna; Skipass 1 dzień nie obejmuje wieczornego szusowania ;
- 9.2.2 Skipassy popołudniowe obowiązują od godziny 13:00 w dniu zakupu do końca godzin otwarcia kolei linowych w dniu zakupu zgodnie z pkt 10.2 niniejszych OWH a klient może je zakupić najwcześniej 5 minut przed wyznaczonym okresem obowiązywania, czyli przed 13:00. W przypadku korzystania ze Skipassów popołudniowych obowiązuje analogicznie punkt 9.2.1;
- 9.2.3 Skipassy kilkudniowe Tatry Wysokie (2, 3, 4, 5 i 6-dniowe) uprawniają posiadacza Skipassu do korzystania z kolei linowych i wyciągów narciarskich w ośrodkach narciarskich w Tatrach Wysokich, czyli Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, prowadzonych przez spółkę TMR, oraz ośrodku Štrbské Pleso. Kilkudniowe Skipassy Vysoké Tatry można zakupić za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)), za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) lub podczas godzin otwarcia w centrach informacji a także w kasach w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR w Tatrzańskiej Łomnicy, Starym Smokowcu oraz ośrodku Štrbské Pleso. Skipassy kilkudniowe obowiązują od dnia zakupu odpowiedniego Skipassu kilkudniowego lub od dnia podanego na Skipassie przez okres określonych następujących po sobie dni kalendarzowych w zależności od rodzaju Skipassu, który klient zakupił. Skipassy kilkudniowe nie uprawniają właściciela do wieczornej jazdy na nartach ;
- 9.2.4 Skipassy kilkudniowe Jasna (2, 3, 4, 5 i 6- dniowe) uprawniają posiadacza Skipassu do korzystania z kolei linowych i wyciągów narciarskich w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR, czyli Jasna, a także w ośrodkach Tatry Wysokie prowadzonych przez spółkę TMR(Tatrzańska Łomnica, Stary Smokowiec) oraz ośrodku Jezioro Szczyrbskie (Štrbské Pleso). Kilkudniowe Skipassy Jasna można zakupić za



- pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)), za pośrednictwem zautomatyzowanych punktów sprzedaży (GOPASS Tickets) lub podczas godzin otwarcia w centrach informacji a także w kasach w ośrodku Jasna. Skipassy kilkudniowe Jasna obowiązują od dnia zakupu odpowiedniego Skipassu kilkudniowego lub od dnia podanego na Skipassie przez okres określonych następujących po sobie dni kalendarzowych w zależności od rodzaju Skipassu, który klient zakupił. Skipassy kilkudniowe nie uprawniają właściciela do wieczornej jazdy na nartach;
- 9.2.5 Skipass wieczorny jest oddzielnym karnetem narciarskim, który obowiązuje w godzinach od 18:00 do 21:00 na kolejki linowe lub wyciągi narciarskie oraz trasy narciarskie przygotowane do wieczornej jazdy na nartach zgodnie z zaleceniami i informacjami przekazywanymi przez spółkę TMR, o ile spółka TMR jako usługodawca nie określi inaczej;
- 9.2.6 Skipass Sezonowy TMR+Špindl+Szczyrk uprawnia posiadacza Skipassu do korzystania z usług ośrodków prowadzonych przez spółkę TMR, w ośrodku Jezioro Szczyrbskie, w ośrodku Szpindlerowy Młyn, ośrodku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ośrodku Centralny Ośrodek Sportu, ośrodku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyрку, podczas dziennych godzin świadczenia usług transportowych w sezonie zimowym 2018/2019, a także do korzystania z usług Aquaparku Tatralandia, w ramach całonocnego biletu wstępu typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Saunowego Świata Celtów) w Aquaparku Tatralandia oraz Parku wodnym Bešeňová, jako bilet typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Harmonia - wellness & spa) w zakresie i sposobie określonym przez oddzielne warunki handlowe spółki TMR. Skipass Sezonowy TMR+Špindl+Szczyrk **nie dotyczy** korzystania z usług transportu wiszącej kolejki linowej na odcinku Łomnicki Staw – Łomnica oraz **nie dotyczy** wieczornej jazdy na nartach.
- 9.2.7 Skipass Sprytna Sezonówka upoważnia posiadacza Skipassu do korzystania z usług w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR i jej kontrahentów w zakresie i sposobie uregulowanym przez odrębne warunki handlowe spółki TMR.
- 9.2.8 Skipassy na kursy narciarskie 5 dni obowiązują w przypadku zorganizowanych kursów narciarskich dla minimum 20 kursantów w wieku do lat 25,99. Skipassy na kursy narciarskie obowiązują przez okres 5 następujących po sobie dni kalendarzowych. Skipassy na kursy narciarskie obowiązują **od poniedziałku do piątku**. Skipassów na kursy narciarskie nie można kupić ani korzystać z nich w okresie od 25.12.2018 do 06.01.2019. Skipassy na kursy narciarskie nie obowiązują na trasie Łomnicka Przełęcz w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica, ani na kolejkę linową na trasie Łomnicki Staw – Łomnica. Przy zakupie Skipassu na kursy narciarskie w kasie należy przedstawić imienną listę kursantów z pieczęcią szkoły. W przypadku korzystania ze Skipassów na kursy narciarskie **nie można** korzystać z innych zniżek. Nadzór pedagogiczny (nauczyciel szkoły, rodzic, wychowawca) ma prawo do zakupu Skipassu w takiej samej cenie jak kursanci pod warunkiem, że na 10 kursantów przypada 1 osoba nadzoru pedagogicznego, i pod warunkiem, że jest w stosunku pracy lub okresowym stosunku pracy ze szkołą, której uczniowie/studenci są uczestnikami kursu narciarskiego. Potwierdzenie o spełnieniu warunków przedkłada szkoła, której uczniowie /studenci są uczestnikami kursu narciarskiego. Warunki zakupu i korzystania z usług na podstawie skipassów dla kursów narciarskich zostały opublikowane na stronach internetowych usługodawcy [www.vt.sk](http://www.vt.sk) i [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk).



- 9.3 Wszystkie 2-dniowe i dłuższe Skipassy, w tym także Skipass Sezonowy TMR+Špindl+Szczyrk można wykorzystać jako bilet typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Saunowego Świata Celtów) w Aquaparku Tatralandia oraz Parku wodnym Bešeňová, jako bilet typu „Aqua Ticket“ (bez wejścia do Harmonia - wellness & spa). Wejście Aqua Ticket obejmuje całodniowe wejście (bez saun i świata wellness) w sezonie zimowym 2018/2019 i można z niego korzystać przez cały okres obowiązywania Skipassu. W tym samym dniu można skorzystać wyłącznie z wejścia do Aquaparku Tatralandia lub do parku wodnego Bešeňová lub skorzystać z usług któregoś z ośrodków narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR oraz na Jeziorze Szczyrbskim, w przypadku Skipassu Sezonowego TMR+Špindl+Szczyrk w ośrodku Szpindlerowy Młyn w Czechach, w ośrodku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, w ośrodku Centralny Ośrodek Sportu, ośrodku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku. **Łączenie wejścia do Aquaparku Tatralandia lub Parku wodnego Bešeňová lub korzystanie z usług dowolnego ośrodka prowadzonego przez TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim w tym samym dniu jest niemożliwe.**
- 9.4 Skipassy 2, 3, 4, 5 i 6-dniowe Tatry Wysokie zakupione w ośrodku Tatrzańska Łomnica, Jezioro Szczyrbskie lub Stary Smokowiec (z wyjątkiem Jakubkova lúka), można wykorzystać także na wstęp typu Aqua Packet do Aquacity Poprad. Wejście Aqua Packet to całodzienny bilet podczas sezonu zimowego 2018/2019 można z niego korzystać podczas okresu ważności Skipassu. W jeden i ten sam dzień można skorzystać wyłącznie z wejścia do Aquacity Poprad lub wyłącznie z usług któregoś z ośrodków narciarskich w Tatrach Wysokich obsługiwanych przez firmę TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim. **Nie jest możliwe połączenie wejścia do Aquacity Poprad oraz korzystania z któregoś z ośrodków narciarskich w Tatrach Wysokich obsługiwanych przez spółkę TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim w tym samym dniu. Pierwsze użycie Skipassu musi zostać wykonane przez klienta w jednym z ośrodków narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR lub na Jeziorze Szczyrbskim. Pierwsze użycie Skipassu w Aquacity Poprad jest niemożliwe.**
- 9.5 Bilety:  
Poszczególne typy i rodzaje Biletów oraz zakres usług, do korzystania z których upoważniają klienta poszczególne typy i rodzaje Biletów, znajdują się w Cennikach spółki TMR ważnych na sezon zimowy 2018/2019 w poszczególnych ośrodkach obsługiwanych przez spółkę TMR zamieszczonych na stronie internetowej spółki TMR [www.vt.sk](http://www.vt.sk), [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk) i [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk), w zautomatyzowanych punktach sprzedaży (GOPASS Tickets) oraz w kasach i centrach informacyjnych znajdujących się w poszczególnych ośrodkach obsługiwanych przez spółkę TMR.
- 9.6 **Wszystkie Skipassy i/lub Bilety są imienne. Skipassy i/lub Bilety wydane na nazwisko posiadacza od momentu ich wydania nie mogą być przeniesione na inną osobę. Pozostałe Skipassy i/lub Bilety stają się niezbywalne w chwili pierwszego przejścia przez bramkę (turniket).** Niniejsze postanowienie nie odnosi się do oddzielnych Skipassów i/lub Biletów, które są przez spółkę TMR określone jako zbywalne na podstawie warunków określonych przez spółkę TMR po porozumieniu z klientem.
10. Czas pracy i godziny otwarcia:
- 10.1 Czas pracy kolei linowych i wyciągów narciarskich w poszczególnych ośrodkach narciarskich jest określany w zależności od warunków atmosferycznych w poszczególnych ośrodkach.
- 10.2 Czas pracy kolei linowych i wyciągów narciarskich oraz tras narciarskich w poszczególnych ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR jest określany przez



spółkę TMRw zależności od warunków atmosferycznych i użytkowych w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR.

- 10.3 Jeśli usługodawca nie wyznaczy inaczej, czas pracy kolei linowych, wyciągów narciarskich i tras narciarskich w poszczególnych ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR trwa od początku zimowego sezonu narciarskiego 2018/2019 do 31.01.2019 w godzinach od 8:30 do 15:30, a w okresie od 01.02.2019 do zakończenia zimowego sezonu narciarskiego 2018/2019 w godzinach od 8:30 do 16:00.
- 10.4 Godziny otwarcia są określone jako **codzienne godziny otwarcia**, pod pojęciem których rozumie się godziny przedpołudniowe i popołudniowe w godzinach określonych w punkcie 10.3, jeżeli Usługodawca nie określił inaczej, a **wieczorne godziny otwarcia**, są to godziny wieczorne w godzinach określonych w ostatnim zdaniu w punkcie 10.5.
- 10.5 **W okresie od początku sezonu narciarskiego 2018/2019 do 31.01.2019 w godzinach od 16:00 do 8:30 i w okresie od 01.02.2018 do zakończenia sezonu zimowego 2018/2019 w godzinach od 16:30 do 8:30 TRASY NARCIARSKIE SĄ ZAMKNIĘTE!** Niebezpieczeństwo urazu z powodu kabli od armatek śnieżnych i maszyn przygotowujących trasy, przede wszystkim nawijających z rozwiniętą liną! W przypadku wieczornej jazdy na nartach wejście na trasy jest dozwolone w godzinach od 18:00 do 21:30 o ile spółka TMR jako usługodawca nie określi inaczej.
- 10.6 Spółka TMR ma prawo jednostronnie zmieniać czas pracy urządzeń transportowych i tras narciarskich w poszczególnych ośrodkach narciarskich. Informacje o warunkach śniegowych oraz pracy wyciągów narciarskich i kolei linowych są codziennie podawane w miejscach sprzedaży Skipassów i/lub Biletów, oraz na stronach internetowych [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk), [www.vt.sk](http://www.vt.sk).
- 10.7 W przypadku dostępnej usługi FRESH TRACK godziny otwarcia kolejek linowych i tras narciarskich, na których jest świadczona usługa FRESH TRACK to: od godz. 07:15 do godz. 9:00, w ośrodku Tatry Wysokie – Tatrzańska Łomnica w sezonie zimowym 2018/2019 w piątek i niedzielę, w ośrodku Jasna w sezonie zimowym 2018/2019 we wtorek, czwartek, sobotę i niedzielę na trasach narciarskich wyznaczonych przez Usługodawcę w zależności od warunków atmosferycznych i śniegowych, jednak wyłącznie dla klientów, którzy zakupili u Usługodawcy usługę FRESH TRACK na konkretny dzień. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyznaczonych dni i/lub godzin w których dostępna jest usługa FRESH TRACK, jak również zawieszenie świadczenia usługi FRESH TRACK w określonych dniach lub w całym sezonie, kiedykolwiek w czasie trwania sezonu zimowego 2018/2019, włącznie z dniem, w którym ma odbyć się FRESH TRACK, w terminie do godz. 07:15. w danym dniu z powodu niesprzyjających warunków atmosferycznych i/lub warunków śniegowych lub z jakichkolwiek względów organizacyjnych. Nie można skorzystać z usługi FRESH TRACK w przypadku niesprzyjających warunków atmosferycznych i/lub warunków śniegowych.

## 11. Zgubienie, kradzież i uszkodzenie Skipassu i/lub Biletu :

### 11.1 Zgubienie lub kradzież Skipassu i/lub Biletu

11.1.1 W przypadku zgubienia lub kradzieży Skipassu i/lub Biletu posiadacz Skipassu i/lub Biletu ma obowiązek natychmiast zgłosić ten fakt w centrum informacyjnym lub w kasie spółki TMR. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie lub centrum informacyjnym usługodawcy (sprzedaż offline) ma obowiązek w takim przypadku przedstawić dowód zakupu Skipassu i/lub Biletu. W przypadku Skipassów/Biletów imiennych należy okazać także dowód osobisty osoby, na której nazwisko wydano Skipass/Bilet (lub jego przedstawiciela prawnego). W przypadku zgubienia lub kradzieży Skipassu i/lub Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu





sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS, usługodawca ma prawo zażądać od posiadacza Skipassu i/lub Biletu okazania e-maila potwierdzającego zakup. Dopiero po zgłoszeniu zgubienia lub kradzieży i przedstawieniu wymaganych dokumentów można Skipass i/lub Bilet zablokować i sprawdzić potrzebne dane. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu otrzyma zastępczy Skipass i/lub Bilet (w przypadku Skipassów i/lub Biletów kilkudniowych z ilością dni niewykorzystanych do dnia zablokowania Skipassu i/lub Biletu). Opłata za wystawienie Skipassu i/lub Biletu zastępczego wynosi 2 EURO. W przypadku wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie biletowej lub Infocentrum usługodawcy (sprzedaż offline), posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do zapłaty, oprócz opłaty za wymianę Skipassu i/lub Biletu, także zaliczki za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EURO. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu nie ma prawa do zwrotu zapłaconej kwoty lub jej odpowiedniej części, lub innej formy odszkodowania za dni wykorzystane w wyniku zbyt późnego zgłoszenia zagubienia lub kradzieży Skipassu i/lub Biletu i jego zablokowania. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu, który nie przedstawi dokumentów wymienionych w niniejszym punkcie, nie ma prawa do wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu, ani innej formy odszkodowania za zgubienie lub kradzież Skipassu i/lub Biletu.

## 11.2 Uszkodzenie Skipassu i/lub Biletu

11.2.1 W przypadku uszkodzenia Skipassu i/lub Biletu posiadacz natychmiast zgłosi ten fakt w centrum informacyjnym lub w kasie spółki TMR. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu ma obowiązek wraz z uszkodzonym Skipassem i/lub Biletem przedstawić dowód zakupu Skipassu i/lub Biletu, a w przypadku Skipassów i/lub Biletów imiennych, także dowód osobisty osoby, na której nazwisko wydano Skipass i/lub Bilet (lub jego przedstawiciela prawnego). W przypadku uszkodzenia Skipassu i/lub Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS, usługodawca ma prawo zażądać od posiadacza Skipassu i/lub Biletu okazania e-maila potwierdzającego zakup. W przypadku mechanicznego uszkodzenia Skipassu i/lub Biletu, lub jeśli nie będzie można uszkodzonego Skipassu i/lub Biletu ponownie zakodować, posiadacz Skipassu i/lub Biletu otrzyma Skipass i/lub Bilet zastępczy (w przypadku Skipassów i/lub Biletów kilkudniowych z ilością dni niewykorzystanych do dnia przedstawienia uszkodzonego Skipassu i/lub Biletu). W przypadku mechanicznego uszkodzenia Skipassu i/lub Biletu posiadacz Skipassu i/lub Biletu ma obowiązek zapłacić za wystawienie Skipassu i/lub Biletu zastępczego opłatę w kwocie 2 EUR. W przypadku wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie biletowej lub infocentrum usługodawcy (sprzedaż offline), posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do zapłaty, oprócz opłaty za wymianę Skipassu i/lub Biletu, także zaliczki za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EURO. Posiadacz Skipassu i/lub Biletu który nie okaże wymaganych dokumentów, nie ma prawa do wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu ani innej formy odszkodowania za uszkodzenie Skipassu i/lub Biletu.

## 11.3 Zapomnienie karnetu

11.3.1 W przypadku gdy klient zapomniał po przyjeździe do ośrodka narciarskiego wziąć ze sobą karnet (KEY CARD), obowiązuje identyczne postępowanie jak w przypadku punktu 11.1 niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, tzn. opłata za wystawienie Skipassu i/lub Biletu zastępczego wynosi 2 EURO. W przypadku wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu zakupionego w kasie biletowej lub infocentrum usługodawcy (sprzedaż



offline), posiadacz Skipassu i/lub Biletu jest zobowiązany do zapłaty, oprócz opłaty za wymianę Skipassu i/lub Biletu, także zaliczki za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 2 EURO. Klient ma obowiązek uregulowania opłaty na rzecz usługodawcy w momencie wydania zastępczego Skipassu i/lub Biletu .

## 12. Skipass - Reklamacje i zwrot kosztów podróży:

- 12.1 Świadczenie usług przez spółkę TMR podlega odpowiednim postanowieniom Ustawy Republiki Słowackiej nr 40/1964 Kodeks Cywilny wraz z późniejszymi zmianami oraz odpowiednim przepisom Ustawy Republiki Słowackiej nr 250/2007 o ochronie konsumenta oraz o zmianie i uzupełnieniu ustawy Republiki Słowackiej nr 372/1990 o przestępstwach wraz z późniejszymi zmianami oraz pozostałym ogólnie obowiązującym przepisom prawnym.
- 12.2 Klient ma prawo do świadczenia usług transportu kolejną linową lub wyciągiem narciarskim w uzgodnionym lub zwykłym zakresie, jakości, ilości i terminie .
- 12.3 Klient ma możliwość dochodzenia roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) w centrach informacyjnych zlokalizowanych w poszczególnych ośrodkach lub drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [reklamacia@tmr.sk](mailto:reklamacia@tmr.sk) lub [reklamacia@gopass.sk](mailto:reklamacia@gopass.sk) lub w formie pisemnej na adres siedziby TMR w terminie ustalonym w niniejszych warunkach handlowych.
- 12.4 Klient ma obowiązek zgłaszania roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) bez zbędnej zwłoki po tym, jak stwierdzi powody do złożenia reklamacji (wadę lub wady usług transportowych – niewykonanie transportu), nie później jednak niż w następnym dniu kalendarzowym, w którym miał się odbyć transport lub transport nie został zrealizowany, w przeciwnym razie prawo do reklamacji zanika. W przypadku pisemnej reklamacji okres ten uważa się za zachowany, jeżeli pisemny wniosek zostanie dostarczony TMR w pierwszym dniu roboczym po uzyskaniu przez klienta prawa do reklamacji.
- 12.5 Klient przy zgłaszaniu reklamacji ma obowiązek przedstawić paragon, a w przypadku reklamacji usługi zakupionej za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS przedstawić potwierdzenie zakupu. Usługodawca po zbadaniu złożonej reklamacji zdecyduje o sposobie jej rozwiązania natychmiast, w przypadkach bardziej skomplikowanych – do 3 dni roboczych. Termin realizacji reklamacji nie przekroczy 30 dni od dnia jej złożenia. Na potrzeby załatwienia reklamacji klient ma obowiązek podać dane kontaktowe, które posłużą do poinformowania klienta o sposobie załatwienia reklamacji w przypadku, gdy reklamacji nie będzie można załatwić zaraz po jej zgłoszeniu. Klient podczas rozpatrywania reklamacji ma obowiązek zaoferować usługodawcy potrzebne współdziałanie wymagane przez usługodawcę.
- 12.6 Posiadaczowi Skipassu usługodawca może zaoferować zwrot kosztów podróży za dzień, w którym przeszedł bramkę wejściową – turniket, a transport się nie odbył w wyniku niedziałania urządzenia transportowego przez czas dłuższy niż 60 minut i jednocześnie doszło do obniżenia przepustowości urządzeń transportowych ośrodka, w którym posiadacz Skipassu przeszedł w dany dzień przez turniket lub nie został rozpoczęty transport na żadnej kolei linowej w ośrodku narciarskim, następująco:
  - 12.6.1 w ośrodku narciarskim Jasna (Chopok Północ) jeśli dostępne są 3 lub mniej koleje linowe lub wyciągi narciarskie, posiadacz Skipassu ma prawo do:
    - 12.6.1.1 w godzinach do 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 1-dniowego Skipassu rezerwowego obowiązującego w ośrodku Jasna;
    - 12.6.1.2 w godzinach od 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 4-godzinnego Skipassu obowiązującego w ośrodku Jasna ;



- 12.6.2 w ośrodku narciarskim Jasna (Chopok Południe) jeśli nie działa przewóz kolejkami linowymi i wyciągami do stacji początkowej kolejki linowej Kosodrevina - Chopok, posiadacz Skipassu ma prawo do:
- 12.6.2.1 w godzinach do 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 1-dniowego Skipassu rezerwowego obowiązującego w ośrodku Jasna;
  - 12.6.2.2 w godzinach od 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 4-godzinnego Skipassu obowiązującego w ośrodku Jasna;
- 12.6.3 w ośrodku narciarskim Tatrzańska Łomnica :
- 12.6.3.1 jeśli nie został rozpoczęty transport przynajmniej jednym urządzeniem transportowym na trasie Tatrzańska Łomnica – Štart, posiadacz Skipassu ma prawo do pokrycia kosztów podróży w formie 1-dniowego Skipassu rezerwowego obowiązującego w ośrodku Tatrzańska Łomnica, Stary Smokowiec i Jezioro Szczyrbskie;
  - 12.6.3.2 jeśli działa mniej niż 2 koleje linowe, posiadacz Skipassu ma prawo do:
    - 12.6.3.2.1 w godzinach do 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 1-dniowego Skipassu rezerwowego obowiązującego w ośrodku Tatrzańska Łomnica, Stary Smokowiec lub Jezioro Szczyrbskie;
    - 12.6.3.2.2 w godzinach od 12:00 do pokrycia kosztów podróży w formie 4-godzinnego Skipassu obowiązującego w ośrodku Tatrzańska Łomnica, Stary Smokowiec lub Jezioro Szczyrbskie .
- 12.7 W przypadku Skipassu 1 dzień, jeśli klient tylko częściowo skorzystał z usług, do których uprawnia posiadanie Skipassu 1 dzień, z przyczyn osobistych ze strony klienta lub z powodu urazu odniesionego podczas korzystania z usług, do których uprawnia posiadanie Skipassu 1 dzień, lub w przypadku choroby, **nie przysługuje** klientowi żadna rekompensata (finansowa lub niefinansowa).
- 12.8 W przypadku Skipassów promocyjnych (np. oferta specjalna dla stałych klientów itp.) w przypadku uzasadnionej reklamacji świadczenie zastępcze przysługuje tylko w okresie obowiązywania oferty promocyjnej.
- 12.9 Usługodawca **nie zwraca** poniesionych kosztów za dzień, w którym klient przeszedł przez obrotową bramkę (tzw. turniket), lecz transport nie został zrealizowany wskutek przerwy w pracy urządzenia transportowego przekraczającej 60 minut przy jednoczesnym obniżeniu przepustowości urządzeń transportowych ośrodka, w którym klient, posiadacz Skipassu Sezonowego w danym dniu przeszedł przez obrotową bramkę (tzw. turniket), lub jeśli realizacja transportu nie rozpoczęła się na żadnej kolei linowej w ośrodku narciarskim.
- 12.10 Usługodawca **zastrzega sobie prawo do indywidualnej oceny każdego przypadku reklamacji usług i oceny zasadności reklamacji klienta oraz zaoferowania pokrycia kosztów podróży oraz jego sposobu lub wysokości.**
- 13. Bilet** - Reklamacje i zwrot kosztów podróży :
- 14. Świadczenie usług przez spółkę TMR podlega odpowiednim postanowieniom Ustawy Republiki Słowackiej nr 40/1964 Kodeks Cywilny wraz z późniejszymi zmianami oraz odpowiednim przepisom Ustawy Republiki Słowackiej nr 250/2007 o ochronie konsumenta oraz o zmianie i uzupełnieniu ustawy Republiki Słowackiej nr 372/1990 o przestępstwach wraz z późniejszymi zmianami oraz pozostałym ogólnie obowiązującym przepisom prawnym.
  - 15. Klient ma prawo do świadczenia usług transportu koleją linową w uzgodnionym lub zwykłym zakresie, jakości, ilości i terminie.
  - 16. Klient ma możliwość dochodzenia roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) w centrach informacyjnych zlokalizowanych w poszczególnych ośrodkach lub drogą



elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [reklamacia@tmr.sk](mailto:reklamacia@tmr.sk) lub [reklamacia@gopass.sk](mailto:reklamacia@gopass.sk) lub w formie pisemnej na adres siedziby TMR w terminie ustalonym w niniejszych warunkach handlowych.

17. Klient ma obowiązek zgłaszania roszczeń w związku z wadliwymi usługami (reklamacji) bez zbędnej zwłoki po tym, jak stwierdzi powody do złożenia reklamacji (wadę lub wady usług transportowych – niewykonanie transportu), nie później jednak niż w następny dzień kalendarzowy, w którym miał się odbyć transport lub transport nie został zrealizowany, w przeciwnym razie prawo do reklamacji zanika. W przypadku pisemnej reklamacji okres ten uważa się za zachowany, jeżeli pisemny wniosek zostanie dostarczony TMR w pierwszym dniu roboczym po uzyskaniu przez klienta prawa do reklamacji.
18. Klient przy zgłaszaniu reklamacji ma obowiązek przedstawić paragon dotyczący zakupu Biletu, a w przypadku reklamacji usługi zakupionej za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Tickets) lub za pośrednictwem sklepu internetowego programu GOPASS przedstawić potwierdzenie zakupu. Usługodawca po zbadaniu złożonej reklamacji zdecyduje o sposobie jej rozwiązania natychmiast, w przypadkach bardziej skomplikowanych – do 3 dni roboczych. Termin realizacji reklamacji nie przekroczy 30 dni od dnia jej złożenia. Na potrzeby załatwienia reklamacji klient ma obowiązek podać dane kontaktowe, które posłużą do poinformowania klienta o sposobie załatwienia reklamacji w przypadku, gdy reklamacji nie będzie można załatwić zaraz po jej zgłoszeniu. Klient podczas rozpatrywania reklamacji ma obowiązek zaoferować usługodawcy potrzebne współdziałanie wymagane przez usługodawcę.
19. Usługodawca może zaoferować posiadaczowi Biletu zwrot kosztów transportu za dzień, w którym przeszedł przez bramkę – turniket, a transport się nie odbył w wyniku awarii urządzenia transportowego przez czas dłuższy niż 60 minut, albo nie rozpoczęto przewozów koleją linową (górkim urządzeniem transportowym) z powodu warunków użytkowych lub atmosferycznych, następująco:
  - 19.1.1 w ośrodku Jasna (Chopok Północ) posiadaczowi Biletu przysługuje:
    - 19.1.1.1 zwrot kosztów w pełnej wysokości; zwrot kosztów przysługuje również w przypadku, jeśli przewóz został zrealizowany tylko na kolejce linowej Biela Púť,
    - 19.1.1.2 zwrot kosztów w wysokości 75% ceny Biletu w obie strony jeśli przewóz został zrealizowany tylko do stacji pośredniej Priehyba, zwrot kosztów w wysokości 50% ceny Biletu w jedną stronę jeśli przewóz został zrealizowany tylko do stacji pośredniej Priehyba,
    - 19.1.1.3 zwrot kosztów w wysokości 50 % ceny Biletu w dwie strony, jeśli z powodu awarii wszystkich urządzeń transportowych nie odbył się przewóz powrotny (zjazd na dół),
    - 19.1.1.4 zwrot kosztów w wysokości 25% ceny Biletu w dwie strony, jeśli z powodu awarii urządzenia do transportu Twinliner nie odbył się przewóz powrotny (zjazd na dół);
  - 19.1.2 w ośrodku Jasna – Chopok Południe posiadaczowi Biletu przysługuje:
    - 19.1.2.1 zwrot kosztów w pełnej wysokości, jeśli przewóz nie został zrealizowany z powodu awarii wszystkich urządzeń transportowych,
    - 19.1.2.2 zwrot kosztów w wysokości 75% ceny Biletu w obie strony, jeśli przewóz został zrealizowany tylko do stacji pośredniej Kosodrevina oraz zwrot kosztów w wysokości 50% ceny Biletu w jedną stronę, jeśli przewóz został zrealizowany tylko do stacji pośredniej Kosodrevina,



- 19.1.2.3 zwrot kosztów w wysokości 50% ceny Biletu w obie strony, jeśli z powodu awarii wszystkich urządzeń transportowych nie odbędzie się przewóz powrotny (zjazd na dół),
- 19.1.2.4 zwrot kosztów w wysokości 25% ceny Biletu w obie strony, jeśli z powodu awarii nie odbędzie się przewóz powrotny z Kosodreviny na dół;
- 19.1.3 w ośrodku Tatry Wysokie - Tatrzańska Łomnica oraz w ośrodku Tatry Wysokie – Stary Smokowiec posiadaczowi Biletu przysługuje :
  - 19.1.3.1 w przypadku, jeśli klient nie dotrze do stacji docelowej wskazanej na Bilecie w jedną stronę lub nie dotrze do stacji docelowej (wjazd na górę) w przypadku Biletu w dwie strony, rekompensatę w formie Biletu tego samego typu i rodzaju, którego wykorzystanie z powodów tu wymienionych było niemożliwe lub zwrot ceny zgodnie z typem i rodzajem Biletu, którego wykorzystanie z powodów tu wymienionych było niemożliwe;
  - 19.1.3.2 w przypadku Biletu w dwie strony, jeśli klientowi z powodów tu wymienionych umożliwiono tylko przejazd ze stacji początkowej do stacji docelowej – wjazd na górę (tzn. nie odbył się zjazd na dół), zwrot kosztów w wysokości 50 % ceny Biletu w dwie strony;
  - 19.1.3.3 w przypadku Biletu na „Łomnicę“, jeśli klient z powodów tu wymienionych nie może odbyć przejazdu ze stacji początkowej, zwrot opłaty za Bilet „Łomnica“ w pełnej wysokości ;
  - 19.1.3.4 w przypadku Biletu „Łomnica“, jeśli klient z powodów tu wymienionych nie dotrze do stacji docelowej Łomnica, ale odbędzie przejazd na trasie Tatrzańska Łomnica – Łomnicki Staw – Tatrzańska Łomnica lub przejazd na trasie Tatrzańska Łomnica – Łomnicki Staw, zwrot opłaty za Bilet „Łomnica“ pomniejszonej o 50 % ceny Biletu powrotnego na przejazd na trasie Tatrzańska Łomnica – Łomnicki Staw.
- 19.2 W przypadku Biletów promocyjnych (np. oferta specjalna dla stałych klientów itp.) w przypadku uzasadnionej reklamacji świadczenie zastępcze przysługuje tylko w okresie obowiązywania oferty promocyjnej.

**20. Bilet - Odwołanie przejazdu z przyczyn subiektywnych leżących po stronie klienta przed rozpoczęciem przejazdu :**

- 20.1 **Jeśli klient pragnie odwołać transport z przyczyn subiektywnych leżących po stronie klienta (np. choroba, wypadek, lub powody osobiste) przed rozpoczęciem przejazdu**, najpóźniej jednak 24 godziny przed terminem zakupionej usługi transportu w ośrodku, klient ma obowiązek przedłożyć paragon, a w przypadku Biletu zakupionego za pośrednictwem zautomatyzowanego punktu sprzedaży (GOPASS Ticketportal) lub sklepu internetowego programu GOPASS e-mail potwierdzający zakup Biletu, przy czym **usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnej oceny każdego przypadku anulowania transportu z przyczyn subiektywnych leżących po stronie klienta przed rozpoczęciem przewozu oraz wymaganiami klienta co do zwrotu poniesionych kosztów podróży oraz jego sposobu lub wysokości.**
- 20.2 W przypadku Biletu „Łomnica“, jeśli klient odwoła przejazd z przyczyn subiektywnych leżących po stronie klienta (np. choroba, wypadek itp.) lub bez podania powodu:



- 20.2.1 w czasie od zakupu Biletu „Łomnica“, jednak nie później niż na 24 godziny przed czasem odjazdu kolejki kabinowej ze stacji Łomnicki Staw wskazanym na bilecie, klientowi przysługuje zwrot ceny Biletu „Łomnica“ w pełnej wysokości,
- 20.2.2 w przedziale od 24 godzin do 60 minut przed czasem odjazdu kolejki kabinowej ze stacji Staw Łomnicki wskazanym na Bilecie, klientowi przysługuje zwrot w wysokości 50 % ceny Biletu „Łomnicki Staw – Łomnica“,
- 20.2.3 poniżej 60 minut przed czasem odjazdu kolejki kabinowej ze stacji Łomnicki Staw wskazanym na Bilecie, klientowi nie przysługuje żadne zadośćuczynienie finansowe ani niepieniężne czy rekompensata
- 20.3 W przypadku, jeśli klient spóźni się na przejazd koleją kabinową na trasie Staw Łomnicki – Łomnica w czasie wskazanym na bilecie, nie przysługuje mu żadne świadczenie finansowe ani niepieniężne czy rekompensata.

**21. Usługodawca zastrzega sobie prawo do indywidualnej oceny każdego przypadku reklamacji usług i oceny zasadności reklamacji klienta oraz zaoferowania pokrycia kosztów podróży oraz jego sposobu lub wysokości.**

**22.** Jeśli klient, osoba fizyczna, która podczas zawierania i realizacji umowy konsumenckiej nie działa w ramach przedmiotu swojej działalności gospodarczej, zatrudnienia lub zawodu, nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki sprzedawca rozpatrzył jego reklamację lub przypuszcza, że usługodawca naruszył jego prawa, klient ma prawo zwrócić się do usługodawcy jako sprzedawcy z wnioskiem o naprawę. Jeśli usługodawca odrzuci wniosek klienta zgodnie z poprzednią decyzją lub na taki wniosek nie odpowie do 30 dni od dnia jego wysłania przez klienta, klient ma prawo złożyć podanie o wszczęcie alternatywnego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z par. 12 ustawy nr 391 Dz.U. z 2015 r. w sprawie alternatywnego rozstrzygnięcia sporów i o zmianie oraz uzupełnieniu niektórych ustaw. Podmiotem właściwym do alternatywnego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich z usługodawcą jako sprzedawcą jest a) Słowacka Inspekcja Handlowa (Slovenská obchodná inšpekcia), z którą można się w tym celu kontaktować pod adresem Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava lub elektronicznie na adres [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) bądź [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) lub b) inna właściwa uprawniona osoba prawna wpisana do spisu podmiotów alternatywnego rozwiązania sporów prowadzonych przez Ministerstwo Gospodarki Republiki Słowackiej (spis uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>), klient może zastosować do złożenia wniosku o alternatywne rozstrzygnięcie swojego sporu konsumenckiego platformę alternatywnego rozstrzygnięcia sporów on-line, która jest dostępna pod adresem [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Więcej informacji o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich można znaleźć na stronie internetowej Słowackiej Inspekcji Handlowej: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

**23. Ochrona danych osobowych :**

- 23.1 Informacje na temat ochrony danych osobowych są zawarte w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i są opublikowane na stronie [www.tmr.sk/o-nas/gdpr/](http://www.tmr.sk/o-nas/gdpr/).

**24. Przez zakup Skipassu i/lub Biletu oraz korzystanie z usług w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR klient zobowiązuje się do przestrzegania poleceń upoważnionych pracowników usługodawcy, warunków transportu, niniejszych warunków handlowych, osobnych warunków handlowych obowiązujących w przypadku poszczególnych rodzajów usług oraz Białego Kodeksu, który jest opublikowany na stronach internetowych usługodawcy i dostępny we wszystkich kasach oraz centrach informacji w poszczególnych ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR. Klient zobowiązuje się również do**



- przestrzegania instrukcji bezpieczeństwa i instrukcji wydanych przez upoważniony personel usługodawcy lub wyznaczonych przez niego osób.**
25. W przypadku korzystania z usług skialpinizmu w ośrodkach prowadzonych przez TMR ( na stokach i trasach narciarskich) osoby te są również zobowiązane do przestrzegania **regulaminu spółki TMR dla skialpinistów poruszających się po stokach i trasach narciarskich** oraz **korzystać podczas uprawiania skialpinizmu wyłącznie wyznaczonych przez usługodawcę fragmentów tras narciarskich i stoków**, które są opublikowane na stronie internetowej [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk), [www.vt.sk](http://www.vt.sk) i dostępne we wszystkich ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR.
26. Spółka TMR ma prawo do zablokowania Skipassu i/lub Biletu i w ten sposób uniemożliwienia klientowi korzystania z usług w ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR w przypadku stwierdzenia, że ze Skipassu i/lub Biletu uprawniającego do korzystania usług ośrodka narciarskiego korzysta osoba, która nie ma prawa z niego korzystać, w przypadku Skipassów imiennych – osoba, która nie jest podana jako posiadacz Skipassu i/lub Biletu i nie znajduje się na zbliżeniowej karcie chipowej (tj. nazwisko i zdjęcie na Skipassie i/lub Bilecie nie odpowiadają danym identyfikacyjnym w dowodzie osobistym osoby kontrolowanej), a w przypadku pozostałych nieprzenaszalnych Skipassów i/lub Biletów – osoba, która w pierwszym przejściu przez urządzenie do czytania karty (turniket) nie użyła Skipassu i/lub Biletu. Skipassy i/lub Bilety niezbywalne obowiązują wyłącznie z dowodem tożsamości, w przypadku dzieci do 15 lat z dokumentem potwierdzającym ubezpieczenie, w przypadku Skipassów i/lub Biletów zniżkowych z dokumentem potwierdzającym prawo do wydania zniżkowego Skipassu i/lub Biletu. Spółka TMR posiada prawo do zniszczenia (zablokowania) Skipassu i/lub Biletu, aby uniemożliwić klientowi korzystanie z usług w ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR w przypadku stwierdzenia, że klient lub osoba korzystająca ze Skipassu i/lub Biletu celowo lub świadomie uniemożliwia wykonanie kontroli posiadacza Skipassu i/lub Biletu ze strony usługodawcy, w szczególności przez wprowadzenie usługodawcy w błąd co do tożsamości osoby korzystającej ze Skipassu i/lub Biletu poprzez zmianę odzieży w krótkich odstępach czasu ( np. w ciągu jednego dnia) lub zakrywanie twarzy (kaptur, szalik, itp.) lub fizyczne zakrywanie urządzenia monitorującego podczas przechodzenia przez bramkę.
27. Spółka TMR ma prawo do zablokowania Skipassu i/lub Biletu i w ten sposób uniemożliwienia klientowi korzystania z usług w ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR w przypadku stwierdzenia, że klient lub osoba korzystające ze Skipassu i/lub Biletu lub osoba korzystająca z tras narciarskich w ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR narusza Biały Kodeks, Regulamin spółki TMR dla skialpinistów poruszających się na trasach zjazdowych i stokach lub zagraża życiu, zdrowiu lub majątku pozostałych klientów i osób odwiedzających ośrodek narciarski, nie stosuje się do zaleceń, nakazów i zakazów upoważnionych pracowników usługodawcy; jeśli osoba ta nie jest posiadaczem Skipassu i/lub Biletu, usługodawca ma prawo zastosować wszelkie środki prawne zgodnie z odpowiednimi przepisami prawnymi w celu ochrony i zapobiegania szkodom. **W przypadku odebrania i zablokowania Skipassu i/lub Biletu z powodu naruszenia niniejszego punktu ogólnych warunków handlowych** ( w przypadku nadużywania Skipassu i/lub Biletu i z tego wynikającego nieuprawnionego używania usług oferowanych przez usługodawcę w poszczególnych ośrodkach narciarskich prowadzonych przez spółkę TMR lub w przypadku naruszenia punktu 22 lub punktu 23 niniejszych warunków handlowych) **klient nie ma prawa do jakiegokolwiek finansowego lub niepieniężnego zadośćuczynienia za brak możliwości korzystania z usług oferowanych przez spółkę TMR w poszczególnych ośrodkach narciarskich, ani prawa do zwrotu kwoty zapłaconej przez klienta lub jej odpowiedniej części.**
28. Spółka TMR zastrzega sobie prawo do odmówienia klientowi świadczenia usług przewozu kolejkami linowymi i wyciągami narciarskimi, lub korzystania z tras narciarskich i tras w ośrodku narciarskim, lub zastosowania czynności zgodnie z punktem 20 i punktem 21 niniejszych ogólnych



warunków handlowych (zablokowanie Skipassu i/lub Biletu), w przypadku, gdy klient swoim zachowaniem zagraża lub narusza majątek, uzasadnione interesy spółki TMR lub zagraża życiu, zdrowiu lub majątku pozostałych klientów i osób odwiedzających ośrodek narciarski, lub zagraża środowisku naturalnemu, nie stosuje się do zaleceń, nakazów i zakazów upoważnionych pracowników usługodawcy lub innych upoważnionych osób pomimo wyraźnego ostrzeżenia upoważnionych osób.

29. Skipass i/lub Bilet nie uprawnia jego posiadacza do prowadzenia jakiejkolwiek działalności gospodarczej lub innej działalności zarobkowej (w tym prowadzenia szkoły narciarskiej) na trasach narciarskich i w strefach dojazdowych przeznaczonych dla narciarzy bez zgody spółki TMR jako zarządcy i stosownych pozwoleń w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zabrania się wykorzystania tras narciarskich i stref dojazdowych przeznaczonych dla narciarzy do celów reklamowych (np. umieszczania stoisk sprzedaży, reklam itp.) bez zgody zarządzającego.
30. Narciarz poniżej 15 roku życia ma obowiązek jazdy na stoku w kasku narciarskim chroniącym głowę. Osoba, która organizuje zajęcia narciarskie na stoku ma obowiązek zapewnienia, aby osoba poniżej 15 roku życia poruszała się po stoku w kamizelce odblaskowej lub posiadała odzież z elementami odblaskowymi.
31. W przypadku, gdy podczas korzystania z usług świadczonych przez usługodawcę dojdzie do uszkodzenia mienia lub zdrowia klienta, za co klient będzie domagał się od usługodawcy rekompensaty w przypadku wykazania domniemanej odpowiedzialności usługodawcy za powstałe szkody, klient zobowiązany jest niezwłocznie po powstaniu szkody poinformować o jej powstaniu i przebiegu zdarzenia usługodawcę, za pośrednictwem centrum informacji znajdującego się w ośrodku prowadzonym przez usługodawcę, a także pomóc usługodawcy w wyjaśnieniu zaistniałej sytuacji czy zdarzenia w trakcie oględzin na miejscu zdarzenia. W przypadku uszkodzenia mienia, rekompensata (w przypadku wykazania odpowiedzialności usługodawcy za powstałe szkody), jeśli jest to możliwe i przydatne na podstawie oględzin wykonanych przez usługodawcę, usługodawca przywróci daną rzecz do pierwotnego stanu.
32. Niniejsze ogólne warunki handlowe wchodzi w życie od dnia rozpoczęcia sezonu zimowego 2018/2019 wyznaczonego przez usługodawcę i obowiązują przez cały sezon zimowy 2018/2019. Niniejsze ogólne warunki handlowe dotyczą świadczenia usług – korzystania z kolei linowych (górskich urządzeń transportowych) oraz tras narciarskich we wszystkich ośrodkach prowadzonych przez spółkę TMR. Jeśli postanowienia ogólnych warunków handlowych dotyczące poszczególnych usług świadczonych przez spółkę TMR w poszczególnych ośrodkach na podstawie poszczególnych rodzajów Skipassów i/lub Biletów zgodnie z Cennikami wydanymi przez spółkę TMR (dalej „**odrębne warunki handlowe**“) zawierają inne regulacje niż niniejsze ogólne warunki handlowe, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych, które mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszych ogólnych warunków handlowych. W zakresie, w jakim postanowienia odrębnych warunków handlowych różnią się od postanowień niniejszych ogólnych warunków handlowych, decydujące są postanowienia odrębnych warunków handlowych.
33. Stosunki prawne między usługodawcą a klientem przy zakupie i korzystaniu z usług na podstawie Skipassów i/lub Biletów, jak również wszelkie stosunki prawne z nich wynikające podlegają prawu Republiki Słowackiej.

## Organ nadzorczy

Główny Inspektorat Słowackiej Inspekcji Handlowej, Prievozská 32, Bratislava

Inspektorat SOI w Żylinie dla Kraju Žylińskiego, Predmestská 71, 011 79 Žylina