

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY LETNÁ SEZÓNA 2018

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre letnú sezónu 2018 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 – prepravu lanovými dráhami v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a úpravu práv a povinností s tým súvisiacich. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Nízke Tatry – Jasná (Chopok Sever) a Nízke Tatry – Chopok Juh.
2. Zákazník má možnosť počas letnej sezóny 2018 zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**“) za ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou TMR pre letnú sezónu 2018. Zmluva o preprave je uzatvorená okamihom nastúpenia zákazníka do lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia) alebo vstupu do nástupnej stanice alebo nástupného priestoru lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia), ktorý je priestorom prístupným len s platným Lístkom. Cena Lístka nezahŕňa zásah Horskej záchranej služby v prípade úrazu alebo náhleho zhoršenia zdravotného stavu zákazníka počas využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR. Zákazník má možnosť uzatvoriť poistenie na zásah Horskej záchranej služby v Infocentrách nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
3. Lístok vydáva spoločnosť TMR vo forme bezkontaktnej čipovej karty – KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa Lístka alebo bez ich uvedenia, v závislosti od typu Lístka v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre letnú sezónu 2018. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa na využívanie služieb poskytovaných v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v rozsahu podľa typu zakúpeného Lístka v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre letnú sezónu 2018. V prípade zakúpenia Lístka v pokladni alebo v infocentre prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (*offline predaj*) je záloha za bezkontaktnú čipovú kartu 2,- EUR. V prípade zakúpenia Lístka prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Point) v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa záloha za bezkontaktnú čipovú kartu neplatí. V prípade zakúpenia Lístka prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (*online predaj*) sa záloha za bezkontaktnú čipovú kartu neplatí, ale držiteľ Lístka je povinný uhradiť náklady na poštové doručenie bezkontaktnej čipovej karty v sume 2,- EUR/zásielka. Držiteľ Lístka môže vrátiť bezkontaktnú čipovú kartu po využití služieb, na ktoré zákazníka oprávňuje Lístok v závislosti od typu Lístka v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre letnú sezónu 2018, v ktorýkoľvek deň, a to v ktorejkoľvek pokladni niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR denne počas prevádzkových hodín lanových dráh (horských dopravných zariadení) alebo v informačnom centre nachádzajúcom sa v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v automate na vrátenie bezkontaktnej čipovej karty umiestnenom v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Záloha za bezkontaktnú čipovú kartu vo výške 2,- EUR bude vrátená v plnej výške len v prípade vrátenia nepoškodenej karty. **Držiteľ Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Point) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (online predaj) nemôže bezkontaktnú čipovú kartu vrátiť.**
4. Predaj Lístkov sa realizuje formou internetového obchodu programu GOPASS za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému

obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk). Predaj Lístkov v pokladniach alebo infocentrách v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Point) v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa realizuje od 01.05.2018 počas dní prevádzky jednotlivých stredísk prevádzkovaných prevádzkovateľom a počas prevádzkových hodín v tieto dni, ktoré určuje prevádzkovateľ v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok. Predaj Lístkov (*offline predaj*) sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC, a to jednotlivé typy Lístkov za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platnom pre letnú sezónu 2018, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR (www.vt.sk a www.jasna.sk a www.gopass.sk) a v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Lístky zakúpené *offline* (v pokladniach alebo infocentrách) sú platné 7 kalendárnych dní odo dňa zakúpenia a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu Lístka najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa zakúpenia Lístka, pokiaľ nie je pri konkrétnom type Lístka v Cenníku prevádzkovateľa uvedená iná doba platnosti Lístka. Lístky zakúpené *online* (prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk)) sú platné výlučne v deň, na ktorý boli Lístky zakúpené, pokiaľ nie je pri konkrétnom type Lístka v Cenníku prevádzkovateľa uvedená iná doba platnosti Lístka. Lístky zakúpené prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Point) v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sú platné výlučne v deň ich zakúpenia a oprávňujú držiteľa na využitie služieb v závislosti od typu Lístka výlučne v deň ich zakúpenia.

5. Zľavnené Lístky:

- 5.1 Nárok na bezplatné využívanie služieb majú deti do veku 5,99 rokov len za podmienky, že služby využívajú výlučne v sprievode dospelšej osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelšej osoby staršej ako 18 rokov). Pre uplatnenie nároku je nevyhnutné predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.
- 5.2 Nárok na Lístok „Senior“ má osoba vo veku 60 a viac rokov. Pre uplatnenie nároku je nevyhnutné predložiť preukaz totožnosti.
- 5.3 Nárok na zľavnený Lístok z dôvodu zdravotného postihnutia má držiteľ preukazu zdravotne ťažko postihnutý (ZŤP) alebo zdravotne ťažko postihnutý so sprievodcom (ZŤP-S). Pre uplatnenie nároku na zľavnený Lístok z dôvodu zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ZŤP alebo ZŤP-S. Zakúpenie zľavneného Lístku z dôvodu zdravotného postihnutia prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka, ktorého prevádzkovateľ bude informovať o možnosti a podmienkach uplatnenia zľavy.
- 5.4 Nárok na Lístok „Junior“ majú osoby majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti (do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek zákazníka) alebo preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26.
- 5.5 Nárok na Lístok „Deti“ majú deti vo veku 6 až 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.
- 5.6 Zľavy pre organizované skupiny: 5% zľava z celkovej sumy. Zľavu je možné uplatniť na Lístky zakúpené *offline* (v pokladniach alebo infocentrách), pri organizovaných skupinách s minimálnym počtom 20 osôb pri jednorazovom

nákup Lístkov pre celú skupinu. Pri poskytnutí zľavy pre organizované skupiny nie je možné poskytnúť žiadne ďalšie zľavy. Pri kúpe Lístkov pre organizovanú skupinu je potrebné v pokladni predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlačkom pečiatky organizácie.

5.7 Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.

5.8 Zľavnené Lístky sa nevzťahujú na prepravu visutou lanovou dráhou v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica na úseku Skalnaté pleso – Lomnický štít a späť.

6. Zákazník, ktorý má záujem vykonávať činnosť paraglidingu v niektorom zo stredísk prevádzkovaných prevádzkovateľom, je povinný si v letnej sezóne 2018 zakúpiť Lístok oprávňujúci ho na prepravu lanovými dráhami (horskými dopravnými zariadeniami) s padákom, a to za cenu uvedenú v Cenníku spoločnosti TMR. Predaj Lístkov na vývoz s padákom sa realizuje od 01.05.2018 v pokladniach alebo infocentrách v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (výlučne *offline*). Podmienkou pre možnosť zakúpenia si Lístka na vývoz s padákom je predloženie platnej licencie LAA SR alebo obdobnej inštitúcie z inej krajiny. Pri vykonávaní činnosti paraglidingu sa zákazník zaväzuje dodržiavať všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu tejto činnosti, zákazník vykonáva túto činnosť na vlastnú zodpovednosť a výlučne zákazník zodpovedá za akékoľvek porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov či vznik škody spôsobenej v dôsledku vykonávania tejto činnosti. Zákazník vykonávajúci činnosť paraglidingu a využívajúci prepravnú službu na základe Lístka na vývoz s padákom sa zaväzuje využívať výlučne prevádzkovateľom určené vzletové a pristávacie miesta.

7. Preprava malých psov a iných zvierat lanovými dráhami:

7.1 v stredisku Nízke Tatry – Jasná (Chopok sever)

Preprava menších psov je možná na všetkých lanových dráhach za podmienky, že pes bude v sprievode majiteľa, bude mať ochranný košík (náhubok) a bude na vôdzke. Preprava menších psov ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných klietkach. Na jednej sedačke môže byť prepravovaný len jeden menší pes alebo iné menšie zviera. V prípade prepravy viac ako jedného menšieho psa alebo iného menšieho zvierat'a na jednej sedačke, je klient povinný informovať o tejto skutočnosti zamestnanca lanovej dráhy, pričom viacerí psi alebo iné menšie zvieratá musia byť majetkom jedného klienta.

7.2 v stredisku Nízke Tatry – Jasná (Chopok juh)

Preprava menších psov je možná na všetkých lanových dráhach za podmienky, že pes bude v sprievode majiteľa, bude mať ochranný košík (náhubok) a bude na vôdzke. Preprava menších psov ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných klietkach. Na jednej sedačke môže byť prepravovaný len jeden menší pes alebo iné menšie zviera. V prípade prepravy viac ako jedného menšieho psa alebo iného menšieho zvierat'a na jednej sedačke, je klient povinný informovať o tejto skutočnosti zamestnanca lanovej dráhy, pričom viacerí psi alebo iné menšie zvieratá musia byť majetkom jedného klienta.

7.3 v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica a Vysoké Tatry – Starý Smokovec

Preprava menších psov je možná na všetkých lanových dráhach (okrem sedačkovej lanovej dráhy do Lomnického sedla a okrem visutej lanovej dráhy na Lomnický štít) za podmienky, že pes bude v sprievode majiteľa, bude mať ochranný košík (náhubok) a bude na vôdzke. Preprava menších psov ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných klietkach. V prípade prepravy viac ako jedného menšieho psa alebo iného menšieho zvierat'a na jednej sedačke, je klient povinný informovať o tejto skutočnosti zamestnanca lanovej dráhy, pričom viacerí psi alebo iné menšie zvieratá musia byť majetkom jedného klienta.

8. V prípade požiadavky o prepravu zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku, je táto osoba alebo dospelá osoba vykonávajúca sprievod takejto osobe povinná už pri kúpe Lístka oznámiť zamestnancovi prevádzkovateľa svoju požiadavku na prepravu horským dopravným zariadením a požiadať o pomoc pri preprave tejto osoby s invalidným vozíkom horským dopravným zariadením. Na základe požiadavky podľa predchádzajúcej vety prevádzkovateľ zabezpečí pomoc pri nastupovaní a vystupovaní zdravotne postihnutej osoby. Príchod zdravotne postihnutej osoby do priestoru nástupišťa si zabezpečuje táto osoba samostatne za pomoci sprevádzajúcej osoby. Zamestnanci prevádzkovateľa vykonávajúci obsluhu horských dopravných zariadení poskytnú pri nástupe a výstupe zdravotne postihnutej osoby z horského dopravného zariadenia pomoc. Nástup a výstup môže byť vykonávaný len pri zastavenom chode horského dopravného zariadenia v stanici.

Osobitné podmienky prepravy:

- 8.1 v stredisku Nízke Tatry – Jasná (Chopok Sever) technické riešenie technologického zariadenia horského dopravného zariadenia neumožňuje jednoduchú prepravu zdravotne postihnutých osôb na invalidnom vozíku.
- 8.2 v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možný výlučne v sprievode minimálne jednej dospeléj sprevádzajúcej osoby. V prípade prepravy kabínkovou lanovou dráhou (KLD4) na trase Tatranská Lomnica – Štart je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná len v prípade, že šírka invalidného vozíka nepresahuje 58 cm. V prípade prepravy visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít je preprava zdravotnej postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v prípade, že invalidný vozík je skladateľný, pričom táto osoba je povinná vziať na zreteľ skutočnosť, že pohyb v priestoroch nástupnej a výstupnej stanice visutej lanovej dráhy, ako aj na Lomnickom štíte nie je vhodný pre osoby pohybujúce sa na invalidnom vozíku (nejde o bezbariérové priestory), nakoľko pri výstupe z visutej lanovej dráhy je nevyhnutné prekonať 4 poschodia (80 schodov); v priestore sa nenachádza výťah ani eskalátor. V prípade, že zdravotne postihnutá osoba pohybujúca sa na invalidnom vozíku sa rozhodne využiť prepravu visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít, je jej preprava možná výlučne v sprievode minimálne dvoch dospelých sprevádzajúcich osôb.
9. Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platnom pre letnú sezónu 2018 v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a uverejnených na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk a www.gopass.sk a v pokladniach a informačných centrách umiestnených v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
10. **Všetky Lístky sú neprenosné. Lístky vydané na meno držiteľa sú neprenosné od okamihu ich vydania. Ostatné Lístky sa stávajú neprenosnými okamihom prvého prechodu čítacím zariadením (turniketom).**
11. Preádzka a Prevádzková doba:
- 11.1 Prevádzka jednotlivých stredísk (dni prevádzky) je závislá od konkrétnych poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách a je určovaná prevádzkovateľom. Informácie o prevádzke jednotlivých stredísk (dni prevádzky) je uverejnená na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk.
- 11.2 Prevádzka jednotlivých dopravných zariadení (lanových dráh) v jednotlivých strediskách je závislá od konkrétnych poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách a je uvedená na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk.

- 11.3 Prevádzková doba lanových dráh v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je určovaná spoločnosťou TMR v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a je uvedená na internetových stránkach spoločnosti TMR www.vt.sk a www.jasna.sk.
- 11.4 Spoločnosť TMR je oprávnená jednostranne zmeniť prevádzku alebo prevádzkovú dobu dopravných zariadení, nespustiť, prerušiť alebo ukončiť prevádzku jednotlivých lanových dráh (horských dopravných zariadení) v jednotlivých strediskách v prípade technických porúch, nadmernej rýchlosti vetra, výpadku elektrickej energie alebo iných skutočností neumožňujúcich bezpečnú prepravu zákazníkov (napr. búrka, víchrica, hmla, krupobitie a podobne). Informácie o poveternostných podmienkach a prevádzke lanových dráh (horských dopravných zariadení) sú denne k dispozícii na predajných miestach Lístkov, ako aj na internetových stránkach www.jasna.sk a www.vt.sk.
12. Strata, odcudzenie a poškodenie Lístkov:
- 12.1 Strata alebo odcudzenie Lístka
- 12.1.1 Pri strate alebo odcudzení Lístka je držiteľ Lístka povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni spoločnosti TMR. Držiteľ Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je v tomto prípade povinný predložiť pokladničný doklad o kúpe Lístka. Pri Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade straty alebo odcudzenia Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Point) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné Lístok zablokovať a overiť potrebné údaje. Držiteľ Lístka obdrží náhradný Lístok. Poplatok za vystavenie náhradného Lístka je 2,- EUR. V prípade vydania náhradného Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je držiteľ Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2,- EUR. Držiteľ Lístka nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni vyjazdené v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia Lístka a jeho zablokovania. Držiteľ Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Lístok ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie Lístka.
- 12.2 Poškodenie Lístka
- 12.2.1 V prípade poškodenia Lístka držiteľ Lístka bezodkladne oznámi túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni spoločnosti TMR. Držiteľ Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je povinný predložiť spolu s poškodeným Lístkom pokladničný blok o kúpe Lístka. Pri Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade poškodenia Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Point) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. V prípade mechanického poškodenia Lístka alebo v prípade, že poškodený Lístok nebude možné

opätovne nakódovať, držiteľ Lístka obdrží náhradný Lístok a v takomto prípade je držiteľ Lístka povinný zaplatiť za vystavenie náhradného Lístka poplatok v sume 2,- EUR. V prípade vydania náhradného Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je držiteľ Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2,- EUR. Držiteľ Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Lístok ani na inú formu odškodnenia za poškodenie Lístka.

12.3 Zabudnutie nosiča

12.3.1 V prípade, že si klient zabudne pri príchode do strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 12.1 týchto všeobecných obchodných podmienok, t.j. poplatok za vystavenie náhradného Lístka je 2,- EUR. V prípade vydania náhradného Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (*offline* predaj) je držiteľ Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu v sume 2,- EUR.

12.4 Poplatky je klient povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného Lístka.

13. Reklamácie a náhrada cestovného:

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 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

13.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

13.3 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Infocentrách nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto všeobecných obchodných podmienkach.

13.4 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady prepravných služieb – neuskutočnenie prepravy alebo neuskutočnenie prepravy v dojednanom rozsahu), najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa preprava mala uskutočniť, alebo v ktorom sa neuskutočnila v dojednanom rozsahu, 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.

13.5 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení Lístka a preukaz totožnosti. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení.

Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú prevádzkovateľom.

13.6 Držiteľovi Lístka môže prevádzkovateľ poskytnúť náhradu cestovného za deň, v ktorom prešiel prechodové zariadenie – turniket a preprava sa neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia na dobu dlhšiu ako 60 minút, respektíve, ak nebola zahájená doprava na lanovej dráhe (horskom dopravnom zariadení) z prevádzkových alebo poveternostných dôvodov, a to nasledovne:

13.6.1 v stredisku Nízke Tatry – Jasná (Chopok sever), má držiteľ Lístka nárok na:

13.6.1.1 náhradu v plnej výške, táto náhrada prináleží aj v prípade, ak sa preprava uskutočnila len na LD Biela Púť;

13.6.1.2 náhradu vo výške 75% z ceny spätočného Lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Priehyba a náhradu vo výške 50% z ceny jednosmerného lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Priehyba;

13.6.1.3 náhradu vo výške 50% z ceny spätočného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;

13.6.1.4 náhradu vo výške 25% z ceny spätočného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia Twinliner neuskutoční na ňom preprava smerom dolu;

13.6.2 v stredisku Nízke Tatry – Chopok Juh, má držiteľ Lístka nárok na:

13.6.2.1 náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení;

13.6.2.2 náhradu vo výške 75% z ceny spätočného Lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Kosodrevina a náhradu vo výške 50 % z ceny jednosmerného lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Kosodrevina;

13.6.2.3 náhradu vo výške 50% z ceny spätočného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;

13.6.2.4 náhradu vo výške 25% z ceny spätočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava z Kosodreviny smerom nadol;

13.6.3 v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica má držiteľ Lístka nárok na:

13.6.3.1 v prípade, že zákazník nedosiahne cieľovú stanicu uvedenú na jednosmernom Lístku, respektíve nedosiahne cieľovú stanicu smerom hore pri obojsmernom Lístku, na náhradu cestovného vo forme náhradného Lístka podľa typu a druhu Lístka, ktorého využitie bolo z dôvodov tu uvedených znemožnené, alebo na náhradu zaplateného cestovného podľa typu a druhu Lístka, ktorého využitie bolo z dôvodov tu uvedených znemožnené;

13.6.3.2 náhradu vo výške 50% z ceny spätočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;

13.6.3.3 náhradu vo výške 25% z ceny spätočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava z medzistanice Štart smerom nadol;

- 13.6.3.4 v prípade Lístka „Lomnický štít“, ak zákazník z dôvodov tu uvedených nemôže absolvovať prepravu z východzej stanice, na náhradu cestovného za Lístok „Lomnický štít“ v plnej výške;
- 13.6.3.5 v prípade Lístka „Lomnický štít“, ak zákazník z dôvodov tu uvedených nedosiahne cieľovú stanicu Lomnický štít, ale absolvuje prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso – Tatranská Lomnica alebo prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso, na náhradu cestovného za Lístok „Lomnický štít“ zníženej o 50% ceny spätočného Lístka na prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso.
- 13.6.4 v stredisku Vysoké Tatry – Starý Smokovec má držiteľ Lístka nárok na:
- 13.6.4.1 náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia;
- 13.6.4.2 náhradu vo výške 50% z ceny spätočného lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia neuskutoční preprava smerom dolu;
- 13.6.5 v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica a Vysoké Tatry - Starý Smokovec má držiteľ kombinovaného Lístka nárok na:
- 13.6.5.1 v prípade Lístka „MAGISTRALA Ticket“ alebo obojsmerného Lístka, ak zákazníkovi z dôvodov tu uvedených bolo umožnené absolvovať len prepravu z východzej stanice do cieľovej stanice smerom hore (t.j. nebola vykonaná preprava smerom dole), na náhradu cestovného vo výške 50% sumy Lístka „MAGISTRALA Ticket“ alebo obojsmerného Lístka;
- 13.6.5.2 v prípade Lístka „2 in 1 Ticket“, ak zákazníkovi z dôvodov tu uvedených bolo umožnené absolvovať len prepravu v smere Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso alebo len prepravu v smere Starý Smokovec – Hrebienok, na náhradu cestovného vo výške 75% sumy Lístka „2 in 1 Ticket“; ak zákazníkovi z dôvodov tu uvedených bolo umožnené absolvovať prepravu v smere Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso a Skalnaté pleso – Lomnické sedlo alebo obojsmernú prepravu v smere Starý Smokovec – Hrebienok – Starý Smokovec alebo Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso – Tatranská Lomnica, na náhradu cestovného vo výške 50% sumy Lístka „2 in 1 Ticket“; ak zákazníkovi z dôvodov tu uvedených bolo umožnené absolvovať prepravu v smere Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso a Skalnaté pleso – Lomnické sedlo – Skalnaté pleso alebo obojsmernú prepravu v smere Starý Smokovec – Hrebienok – Starý Smokovec a Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso alebo Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso – Tatranská Lomnica a Starý Smokovec – Hrebienok, na náhradu cestovného vo výške 25% sumy Lístka „2 in 1 Ticket“;
- 13.7 V prípade akciových Lístkov (napr. Špeciálna ponuka pre verných klientov a pod.) je poskytnutie náhradného plnenia v prípade oprávnenej reklamácie platné len v dobe platnosti akciovej ponuky.
- 13.8 **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.**
- 13.9 V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so

spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 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 hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

14. Zrušenie prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy:
 - 14.1 **V prípade, ak chce zákazník pristúpiť k zrušeniu prepravy zo subjektívnych dôvodov na jeho strane (napr. v prípade choroby, úrazu alebo osobných dôvodov) pred zahájením prepravy,** najneskôr však 24 hodín pred zahájením prepravy dopravných zariadení v stredisku v deň, na ktorý si zákazník Lístok zakúpil, je zákazník povinný predložiť pokladničný doklad a v prípade Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Point) alebo internetového obchodu programu GOPASS e-mail potvrdzujúci nákup, pričom **prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu zrušenia prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jej spôsobu alebo výšky.**
 - 14.2 V prípade Lístka „Lomnický štít“, ak dôjde zo strany zákazníka k zrušeniu prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka (napr. choroba, úraz, a podobne) alebo bez uvedenia dôvodu:
 - 14.2.1 v čase od zakúpenia Lístka „Lomnický štít“ najneskôr však do 24 hodín pred časom odchodu visutej lanovej dráhy zo stanice Skalnaté pleso uvedeným na miestenke, má zákazník právo na vrátenie cestovného za Lístok „Lomnický štít“ v plnej výške,
 - 14.2.2 v čase medzi 24 hodín a 60 minút pred časom odchodu visutej lanovej dráhy zo stanice Skalnaté pleso uvedeným na miestenke, má zákazník právo na vrátenie cestovného vo výške 50% ceny Lístka „Skalnaté pleso – Lomnický štít“,

14.2.3 v čase kratšom ako 60 minút pred časom odchodu visutej lanovej dráhy zo stanice Skalnaté pleso uvedeným na miestenke, nemá zákazník právo na akékoľvek finančné či nefinančné plnenie či náhradu.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu zrušenia prepravy na základe Lístka „Lomnický štít“ zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jej spôsobu alebo výšky.

- 14.3 V prípade, že zákazník zmešká prepravu visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít v čase uvedenom na miestenke, nemá právo na akékoľvek finančné či nefinančné plnenie či náhradu.
15. 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/.
16. **Kúpou Lístka a využívaním prepravných služieb lanovými dráhami (horskými dopravnými zariadeniami) v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľa alebo prevádzkovateľom určených osôb, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky platné pre jednotlivé druhy služieb a všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa pohybu a správania sa osôb v horských strediskách (napr. TANAP, NAPANT).** Zákazník je povinný počas celej doby prepravy mať pri sebe platný Lístok. Zákazník je povinný na požiadanie zamestnanca prevádzkovateľa alebo prevádzkovateľom určenej osoby predložiť platný Lístok pre účely kontroly.
17. Spoločnosť TMR je oprávnená Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že Lístok používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri Lístkoch vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Lístka alebo ak je kontrolou prevádzkovateľa zistené, že Lístok používa aj osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila tento Lístok, a pri ostatných Lístkoch (*offline* predaj) ak je kontrolou prevádzkovateľa zistené, že Lístok používa aj osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila tento Lístok. Neprenosné Lístky sú platné len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca, pri zľavnených Lístkoch s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného Lístka. Pre účely kontroly je prevádzkovateľ oprávnený požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca a pri zľavnených Lístkoch aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavneného Lístka.
18. **V prípade znehodnotenia Lístka z dôvodu porušenia všeobecných obchodných podmienok** (v prípade zneužívania Lístka a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania prepravných služieb poskytovaných prevádzkovateľom v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo z dôvodu porušenia bodu 17 alebo bodu 19 týchto všeobecných obchodných podmienok alebo z dôvodu porušenia bodu 20 týchto všeobecných obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia prepravných služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých strediskách, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**
19. Bez súhlasu prevádzkovateľa platí zákaz využívania lanových dráh (horských dopravných zariadení), ich jednotlivých kabín alebo sedačiek, priestorov nástupných a výstupných staníc lanových dráh (horských dopravných zariadení) na reklamné

- účely (napr. umiestňovanie predajných stánkov, reklamných zariadení a iné). Lístok neopravňuje jeho držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti akýmkoľvek spôsobom, a to vrátane priestorov nástupných a výstupných staníc dopravných zariadení, či na lanových dráhach alebo dopravných zariadeniach, bez súhlasu spoločnosti TMR ako prevádzkovateľa a príslušných povolení v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
20. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovými dráhami v stredisku, prípadne uplatniť postup podľa bodu 17 týchto všeobecných obchodných podmienok (zablokovanie a znehodnotenie Lístka), v prípade, že klient svojím správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo život, zdravie alebo majetok ostatných klientov a návštevníkov strediska, alebo životné prostredie, prípadne neuposlúchne odporúčania, príkazy a zákazy poverených pracovníkov prevádzkovateľa alebo iných oprávnených osôb, a to napriek výslovnému upozorneniu.
21. V prípade, že dôjde počas využívania služby poskytovanej prevádzkovateľom k vzniku škody na majetku alebo zdraví zákazníka, ktorej náhradu bude zákazník požadovať od prevádzkovateľa, v prípade preukázania predpokladov vzniku zodpovednosti prevádzkovateľa za takto vzniknutú škodu zákazníkom, je zákazník povinný bezodkladne (t.j. okamžite po vzniku škodovej udalosti) po vzniku takejto škody informovať o vzniku škody a o priebehu udalosti prevádzkovateľa, a to v informačnom centre v stredisku prevádzkovanom prevádzkovateľom, a poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri objasnení priebehu udalosti a miestnej obhliadke. V prípade vzniku škody na majetku, sa náhrada škody (v prípade preukázania zodpovednosti prevádzkovateľa za škodu), ak je to možné a účelné na základe posúdenia prevádzkovateľa, poskytuje uvedením veci alebo vecí do pôvodného stavu.
22. Rozhodné právo:
Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných prevádzkovateľom, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
23. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia a účinnosť dňa 25.05.2018 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2018. Tieto všeobecné obchodné podmienky odo dňa nadobudnutia účinnosti nahrádzajú všeobecné obchodné podmienky platné do 24.05.2018. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lanových dráh (horských dopravných zariadení) vo všetkých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých lyžiarskych strediskách na základe jednotlivých druhov Lístkov v zmysle Cenníka vydaného spoločnosťou TMR (ďalej len „**osobitné obchodné podmienky**“) obsahujú odlišnú úpravu ako tieto všeobecné obchodné podmienky, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami týchto všeobecných obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia osobitných obchodných podmienok líšia od ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok.

V Demänovskej Doline, 23.05.2018

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina

