



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

ZIMNÁ SEZÓNA 2018/2019

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2018/2019 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 a lyžiarskymi vlekmí a využívanie lyžiarskych tratí - v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a úpravou práv a povinností s tým súvisiacich. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná.
2. Zákazník má možnosť počas zimnej sezóny 2018/2019 zakúpiť lyžiarsky lístok (ďalej len „**Skipass**“) za ceny uvedené v Cenníkoch vydaných spoločnosťou TMR na zimnú sezónu 2018/2019 alebo zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**“) za ceny uvedené v Cenníkoch vydaných spoločnosťou TMR, pričom zmluva o preprave je uzatvorená okamihom vstupu do nástupnej stanice alebo nástupného priestoru lanovej dráhy (horského dopravného zariadenia), ktorý je priestorom prístupným len s platným Skipassom a/alebo Lístkom. V prevádzkovateľom určených dňoch počas zimnej sezóny 2018/2019 má zákazník možnosť zakúpiť si Skipass s využitím služby **FRESH TRACK** (ďalej len „**FRESH TRACK**“) v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica a Jasná, a to na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach za podmienok a ceny uvedené v Cenníkoch vydaných spoločnosťou TMR pre zimnú sezónu 2018/2019 a na internetových stránkach www.jasna.sk a www.vt.sk. Prevádzkovateľ určuje lyžiarske trate pre využitie služby FRESH TRACK v závislosti od konkrétnych poveternostných a snehových podmienok v deň ponuky služby FRESH TRACK. Služba FRESH TRACK je určená pre dobrých až výborných lyžiarov (lyžuje sa v rýchlom tempe) a organizuje sa výlučne v prípade minimálneho počtu účastníkov, ktorý je prevádzkovateľom určený na počet päť (5) v príslušný deň. Maximálny počet účastníkov pre konkrétny deň pri službe FRESH TRACK je v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica štyridsaťpäť (45) a v stredisku Jasná osemdesiat (80). Účastníci využívajúci službu FRESH TRACK majú možnosť v deň využitia služby FRESH TRACK zakúpiť si celodenný Skipass za zvýhodnenú cenu v infocentre prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
3. Skipass a/alebo Lístok vydáva spoločnosť TMR vo forme bezkontaktnéj čipovej karty – KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa Skipassu a/alebo držiteľa Lístka alebo bez ich uvedenia, v závislosti od typu Skipassu a/alebo Lístka v zmysle Cenníkov spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb poskytovaných v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v rozsahu podľa typu zakúpeného Skipassu v zmysle Cenníkov spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa Lístka na využívanie služieb poskytovaných v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v rozsahu podľa typu zakúpeného Lístka v zmysle Cenníkov spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019. Cena Skipassu zahŕňa zásah Horskej záchranej služby v prípade úrazu alebo náhleho zhoršenia zdravotného stavu zákazníka počas využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR, ak k úrazu alebo náhlemu zhoršeniu zdravotného stavu dôjde na lyžiarskej trati alebo trase počas prevádzkovej doby strediska. V prípade zakúpenia Skipassu a/alebo 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 Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS



Tickets) v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa záloha za bezkontaktnú čipovú kartu neplatí. V prípade zakúpenia Skipassu a/alebo Lístka prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (online predaj) sa záloha za bezkontaktnú čipovú kartu neplatí, ale držiteľ Skipassu a/alebo Lístka je povinný uhradiť náklady na poštové doručenie bezkontaktnéj čipovej karty v sume 2 EUR/zásielka. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo v infocentre prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (offline predaj) môže vrátiť bezkontaktnú čipovú kartu po vyjazdení dní alebo využití služieb, na ktoré zákazníka Skipass a/alebo Lístok oprávňuje, v ktorýkoľvek deň počas trvania zimnej sezóny 2018/2019, a to v ktorejkoľvek pokladni niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR denne v čase od 8:30 do 15:30 hod. alebo v informačnom centre nachádzajúcom sa v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v automate na vrátenie bezkontaktnéj čipovej karty umiestnenom v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR, pričom záloha za bezkontaktnú čipovú kartu vo výške 2 EUR bude vrátená v plnej výške len v prípade vrátenia nepoškodenej karty. **Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (online predaj) nemôže bezkontaktnú čipovú kartu vrátiť.**

4. Sezónne Skipassy uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019 je možné zakúpiť v termíne od 01.11.2018 do konca zimnej sezóny 2018/2019 formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo počas otváracích hodín v informačných centrách v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
5. Predaj Skipassov a/alebo Lístkov sa v pokladniach v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR realizuje od začiatku zimnej sezóny 2018/2019. Predaj Skipassov a/alebo Lístkov sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC. Skipassy a/alebo Lístky je možné od začiatku zimnej sezóny 2018/2019 zakúpiť aj prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk), a to jednotlivé typy Skipassov a/alebo Lístkov za ceny uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019 a za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk). Skipassy a/alebo Lístky je možné od termínu určeného spoločnosťou TMR, najskôr však od začiatku zimnej sezóny 2018/2019, podľa toho, ktorý z uvedených termínov nastane neskôr, zakúpiť v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets), a to jednotlivé typy Skipassov a/alebo Lístkov za ceny uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019. Prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) je možné zakúpiť len Skipassy a/alebo Lístky v zmysle ponuky zobrazenej v automatizovanom obchodnom mieste. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo počas zimnej sezóny 2018/2019 rozhodnúť o rozšírení predaja druhov Skipassov a/alebo Lístkov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets), ako aj o obmedzení alebo pozastavení predaja Skipassov a/alebo Lístkov prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets). Skipassy pre využitie služby FRESH TRACK je možné zakúpiť od termínu určeného spoločnosťou TMR, najskôr však od začiatku zimnej sezóny 2018/2019, podľa toho, ktorý z uvedených termínov nastane neskôr, buď v infocentre v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica alebo v infocentrách v lyžiarskom stredisku Jasná s hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC najneskôr do 15:00 hod. v deň predchádzajúci dňu, v ktorom je možné využitie služby FRESH TRACK, a to za



ceny uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť rezerváciu služby FRESH TRACK v prípade, že je zrealizovaná v deň predchádzajúci dňu možnosti využitia služby FRESH TRACK po 15:00 hod. Zakúpenie služby FRESH TRACK prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) nie je možné.

6. Ceny Skipassov predávaných prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) sú určené ako Flexi ceny. Ceny Skipassov predávaných v pokladniach v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) sú určené ako Pevné ceny. Ceny Lístkov sú určené ako Pevné ceny. Informácie o Pevných cenách sú uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019.
7. Zľavnené Skipassy a/alebo Lístky:
 - 7.1 Nárok na bezplatné využívanie služieb majú deti do dňa predchádzajúceho dňu dovŕšenia veku 6 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.
 - 7.2 Nárok na Skipass a/alebo Lístok „Senior“ má osoba staršia ako 60 rokov veku. Pre uplatnenie nároku je nevyhnutné predložiť preukaz totožnosti.
 - 7.3 Nárok na zľavnený Skipass a/alebo 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 Skipass a/alebo Lístok z dôvodu zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ZŤP alebo ZŤP-S. Zakúpenie zľavneného Skipassu a/alebo Lístku z dôvodu zdravotného postihnutia prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) **nie je možné**.
 - 7.4 Nárok na Skipass a/alebo Lístok „Junior“ majú osoby staršie ako 12 rokov veku do dňa predchádzajúceho dňu dovŕšenia veku 18 rokov a držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti (do 15 rokov preukaz poistenca) alebo preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26. Zakúpenie zľavneného Skipassu a/alebo Lístku pre držiteľov kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26 prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) **nie je možné**.
 - 7.5 Nárok na Skipass a/alebo Lístok „Deti“ majú deti staršie ako 6 rokov veku do dňa predchádzajúceho dňu dovŕšenia veku 12 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.
 - 7.6 Zľavy pre organizované skupiny: 5% zľava z celkovej sumy, zľavu je možné uplatniť na Skipassy a/alebo Lístky pri nákupe offline (v pokladniach alebo infocentrách prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR) pri organizovaných skupinách s minimálnym počtom 20 osôb pri jednorazovom nákupe Lístkov pre celú skupinu. Pri poskytnutí zľavy pre organizované skupiny nie je možné poskytnúť žiadne ďalšie zľavy. Pri kúpe Skipassov a/alebo Lístkov pre organizovanú skupinu je potrebné v pokladni predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlačkom pečiatky organizácie.
 - 7.7 Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.
 - 7.8 Zľavnené Lístky sa nevzťahujú na prepravu visutou lanovou dráhou v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica na úseku Skalnaté pleso – Lomnický štít a späť.
 - 7.9 Preprava malých psov a iných zvierat lanovými dráhami pri využívaní prepravných služieb na základe Skipassov a/alebo Lístkov:



7.9.1 v stredisku Jasná:

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 alebo iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných kliebkach. 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.

7.9.2 v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica a Vysoké Tatry – Starý Smokovec:

Preprava menších psov alebo iných menších zvierat 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 alebo iné menšie zviera 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 kliebkach.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v každom jednotlivom prípade posúdiť možnosť prepravy zvierat'a na lanovej dráhe, vrátane povinnosti klienta uhradiť cenu prepravy za prepravu zvierat'a v sume rovnajúcej sa cene Lístok „Deti“, alebo odopretia možnosti prepravy zvierat'a na lanovej dráhe. Na prepravu zvierat'a na lanovej dráhe nie je právny nárok.

- 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 Jasná 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 možná výlučne v sprievode minimálne jednej dospelaj 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. Skipassy:

9.1 Skipass 1 jazda:

- 9.1.1 v stredisku Jasná predstavuje 1 spiatočnú jazdu lanovými dráhami na úseku Biela Púť alebo Záhradky – Priehyba – Chopok – Kosodrevina – Srdiečko alebo Krupová a rovnakou trasou späť a zo strany Chopok Juh platí na rovnakú trasu v opačnom smere;
- 9.1.2 v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica „1 jazda 2 úseky“ predstavuje jednosmernú jazdu na 2 lanových dráhach, a to buď Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso + Skalnaté pleso – Lomnické sedlo alebo Tatranská Lomnica – Štart + Štart – Čučoriedky.

9.2 Časové Skipassy:

- 9.2.1 Skipass 1 deň platí jeden deň počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 10.2 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktnéj čipovej karte. Skipass 1 deň zakúpený v niektorom lyžiarskom stredisku vo Vysokých Tatrách je platný v stredisku Tatranská Lomnica, Štrbské Pleso, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť 1. Tatranská, akciová spoločnosť, Starý Smokovec. Skipass 1 deň zakúpený v stredisku Jasná je platný v stredisku Jasná; Skipass 1 deň neoprávňuje držiteľa na večerné lyžovanie;
- 9.2.2 Popoludňajší Skipass platí od 13:00 hod. v deň jeho zakúpenia do ukončenia prevádzkových hodín v deň jeho zakúpenia v zmysle bodu 10.2 týchto všeobecných obchodných podmienok a zákazník si ho môže zakúpiť najskôr 5 minút pred vyznačenou platnosťou, t.j. pred 13:00 hod. Pre využitie popoludňajšieho Skipassu platí obdobne bod 9.2.1;
- 9.2.3 Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v strediskách vo Vysokých Tatrách, a to Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, prevádzkovaných spoločnosťou TMR a v stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry je možné zakúpiť formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk), prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) alebo počas otváracích hodín v informačných centrách a pokladniach v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v Tatranskej Lomnici, Starom Smokovci a v stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry platia odo dňa zakúpenia príslušného viacdňového Skipassu alebo odo dňa uvedeného na Skipasse po dobu za sebou nasledujúcich kalendárnych dní v závislosti od druhu viacdenného Skipassu, ktorý si zákazník zakúpil. Viacdenné Skipassy neoprávňujú držiteľa na večerné lyžovanie;
- 9.2.4 Viacdenné Skipassy Jasná (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, a to Jasná, ako aj v strediskách Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR (Tatranská Lomnica, Starý Smokovec) a na Štrbskom Plese. Viacdenné Skipassy Jasná je možné zakúpiť formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk), prostredníctvom automatizovaných obchodných miest (GOPASS Tickets) alebo počas otváracích hodín v informačných centrách a pokladniach v stredisku Jasná. Viacdenné Skipassy Jasná platia odo dňa zakúpenia príslušného viacdňového Skipassu alebo odo dňa uvedeného na Skipasse po dobu za sebou nasledujúcich kalendárnych dní v závislosti



od druhu viacdenného Skipassu, ktorý si zákazník zakúpil. Viacdenné Skipassy neoprávňujú držiteľa na večerné lyžovanie;

- 9.2.5 Večerný Skipass je samostatným lyžiarskym lístkom, ktorý spravidla platí v čase od 18:00 do 21:00 hod. na lanových dráhach alebo lyžiarskych vlekoch a lyžiarskych tratiach určených na večerné lyžovanie v zmysle pokynov a informácií poskytovaných spoločnosťou TMR, pokiaľ spoločnosť TMR ako prevádzkovateľ neurčí inak;
- 9.2.6 Sezónny Skipass TMR+Špindl+Szczyrk oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR, na Štrbskom Plese, v stredisku Špindlerův Mlýn, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, stredisku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, počas dennej prevádzky dopravných zariadení počas zimnej sezóny 2018/2019, aj na využívanie služieb v Aquaparku Tatralandia, a to celodenný vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Keltského saunového sveta) a Vodnom parku Bešeňová, a to celodenný vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Harmónia - wellness & spa) v rozsahu a spôsobom upravenými osobitnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR. Sezónny Skipass TMR+Špindl+Szczyrk **neplatí** pre využívanie prepravných služieb visutej lanovej dráhy Skalnaté pleso – Lomnický štít a **neplatí** na večerné lyžovanie.
- 9.2.7 Skipass Šikovní sezónka oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR a jej zmluvnými partnermi v rozsahu a spôsobom upravenými osobitnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR.
- 9.2.8 Skipassy pre lyžiarske kurzy 5 dní platia pre organizované lyžiarske kurzy s minimálnym počtom 20 žiakov/štvudentov maximálne do veku 25,99 rokov. Skipassy pre lyžiarske kurzy platia po dobu 5 za sebou nasledujúcich kalendárnych dní. Skipassy pre lyžiarske kurzy sú platné **od pondelka do piatku**. Skipassy pre lyžiarske kurzy **nie je** možné zakúpiť a služby využívať v termíne od 25.12.2018 do 06.01.2019. Skipassy pre lyžiarske kurzy nie je možné využívať na zjazdovke Lomnické sedlo v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, ani na visutej lanovej dráhe Skalnaté pleso – Lomnický štít. Pri kúpe Skipassu pre lyžiarske kurzy je potrebné v pokladni predložiť menný zoznam žiakov/štvudentov s odtlačkom pečiatky školského zariadenia. Pri využívaní Skipassov pre lyžiarske kurzy **nie je** možné poskytnúť akúkoľvek ďalšiu zľavu. Pedagogický dozor (učiteľ školy, vychovávateľ školy) má nárok na kúpu Skipassu za rovnakú cenu ako študenti za podmienky, že minimálne na 10 žiakov/štvudentov pripadá 1 osoba pedagogického dozoru a v prípade, že je v pracovnom pomere alebo obdobnom pracovnom vzťahu so školou, ktorej žiaci/štvudenti sú účastníkmi lyžiarskeho kurzu. Potvrdenie o splnení podmienok predkladá škola, ktorej žiaci/štvudenti sú účastníkmi lyžiarskeho kurzu. Podmienky kúpy a využívania služieb na základe Skipassov pre lyžiarske kurzy sú dostupné na internetových stránkach prevádzkovateľa www.vt.sk a www.jasna.sk.

9.3 Všetky 2 a viac-dňové Skipassy, ako aj Sezónny Skipass TMR+Špindl+Szczyrk sa dajú využiť aj na vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Keltského saunového sveta) v Aquaparku Tatralandia a Vodnom parku Bešeňová, a to vstup typu „Aqua Ticket“ (bez vstupu do Harmónia - wellness & spa). Vstup Aqua Ticket predstavuje celodenný vstup (bez saunového a wellness sveta) počas zimnej sezóny 2018/2019 a je možné čerpať ho počas doby platnosti Skipassu. V jeden a ten istý deň je možné čerpať výlučne vstup do Aquaparku Tatralandia alebo do Vodného parku Bešeňová alebo výlučne využívať služby niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese, v prípade Sezónneho Skipassu TMR+Špindl+Szczyrk v stredisku Špindlerův Mlýn, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek



Narciarski, v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, stredisku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku. **Kombinovanie vstupu do Aquaparku Tatralandia alebo Vodného parku Bešeňová alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese počas toho istého dňa nie je možné.**

9.4 Skipassy 2, 3, 4, 5 a 6-dňové Vysoké Tatry zakúpené v stredisku Tatranská Lomnica, Štrbské Pleso alebo Starý Smokovec (s výnimkou strediska Jakubkova lúka), sa dajú využiť aj na vstup typu Aqua Packet do Aquacity Poprad. Vstup Aqua Packet predstavuje celodenný vstup počas zimnej sezóny 2018/2019 a je možné čerpať ho počas doby platnosti Skipassu. V jeden a ten istý deň je možné čerpať výlučne vstup do Aquacity Poprad alebo výlučne využívať služby niektorého zo stredísk Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese. **Kombinovanie vstupu do Aquacity Poprad alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese počas toho istého dňa nie je možné. Prvé využitie Skipassu musí byť zákazníkom uskutočnené v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese. Prvé využitie Skipassu v Aquacity Poprad nie je možné.**

9.5 Lístky:

Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníkoch spoločnosti TMR platných pre zimnú sezónu 2018/2019 v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR uverejnených na internetovej stránke spoločnosti TMR www.vt.sk, www.jasna.sk a www.gopass.sk, v automatizovaných obchodných miestach (GOPASS Tickets) a v pokladniach a informačných centrách umiestnených v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

9.6 **Všetky Skipassy a/alebo Lístky sú neprenosné. Skipassy a/alebo Lístky vydané na meno držiteľa sú neprenosné od okamihu ich vydania. Ostatné Skipassy a/alebo Lístky sa stávajú neprenosnými okamihom prvého prechodu čítacím zariadením (turniketom).** Toto ustanovenie sa nevzťahuje na osobitné druhy Skipassov a/alebo Lístkov, ktoré sú spoločnosťou TMR určené ako prenosné na základe podmienok určených spoločnosťou TMR po dohode so zákazníkom.

10. Prevádzka a Prevádzková doba:

10.1 Prevádzka jednotlivých dopravných zariadení (lanových dráh a lyžiarskych vlekov) v jednotlivých strediskách je závislá od konkrétnych poveternostných podmienok v jednotlivých strediskách.

10.2 Prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je určená spoločnosťou TMR v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

10.3 Pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je v termíne od začiatku zimnej sezóny 2018/2019 do 31.01.2019 od 8:30 hod. do 15:30 hod. a v termíne od 01.02.2019 do ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 od 8:30 hod. do 16:00 hod..

10.4 Prevádzková doba je určená ako **denná prevádzková doba**, ktorá predstavuje prevádzku počas dňa v dopoludňajších a popoludňajších hodinách v časoch uvedených v bode 10.3, pokiaľ nie je prevádzkovateľom určené inak, a **večerná prevádzková doba**, ktorá predstavuje prevádzku vo večerných hodinách v časoch uvedených v poslednej vete bodu 10.5.



- 10.5 **V termíne od začiatku zimnej sezóny 2018/2019 do 31.01.2019 v čase od 16:00 hod. do 8:30 hod. a v termíne od 01.02.2018 do ukončenia zimnej sezóny 2018/2019 v čase 16:30 hod. do 8:30 hod. sú ZJAZDOVKY UZATVORENÉ!** Hrozí nebezpečenstvo úrazu káblami snežných diel a od strojov upravujúcich trate, najmä navijákových, s rozvinutým lanom! V prípade, ak je na zjazdovke večerné lyžovanie, vstup je povolený od 18:00 hod. do 21:30 hod., pokiaľ nie je spoločnosťou TMR ako prevádzkovateľom určené inak.
- 10.6 Spoločnosť TMR je oprávnená jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu dopravných zariadení a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách. Informácie o snehových podmienkach a prevádzke lyžiarskych vlekov a lanových dráh a lyžiarskych tratí sú denne k dispozícii na predajných miestach Skipassov a/alebo Lístkov, ako aj na internetových stránkach www.jasna.sk, www.vt.sk.
- 10.7 V prípade prevádzky služby FRESH TRACK je prevádzková doba dopravných zariadení a lyžiarskych tratí, na ktorých sa poskytuje služba FRESH TRACK, od 07:15 hod. do 9:00 hod., a to v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica počas zimnej sezóny 2018/2019 v piatok a nedeľu, v stredisku Jasná počas zimnej sezóny 2018/2019 v utorok, štvrtok, sobotu a nedeľu na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach v závislosti od poveternostných a snehových podmienok, avšak výlučne pre zákazníkov, ktorí si službu FRESH TRACK u prevádzkovateľa pre príslušný deň zakúpili. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny určených dní a/alebo časov pre využívanie služby FRESH TRACK, ako aj zrušenie poskytovania služby FRESH TRACK v určitých dňoch alebo celosezónne, a to kedykoľvek počas zimnej sezóny 2018/2019, a vrátane dňa, v ktorom sa má FRESH TRACK konať, v termíne do 07:15 hod. daného dňa z dôvodu nevhodných poveternostných a/alebo snehových podmienok alebo z akýchkoľvek prevádzkových dôvodov. Službu FRESH TRACK nie je možné využiť v prípade nepriaznivých poveternostných a/alebo snehových podmienok.
- 11.Strata, odcudzenie a poškodenie Skipassu a/alebo Lístka:**
- 11.1 Strata alebo odcudzenie Skipassu a/alebo Lístka
- 11.1.1 Pri strate alebo odcudzení Skipassu a/alebo Lístka je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni spoločnosti TMR. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (offline predaj) je v tomto prípade povinný predložiť pokladničný doklad o kúpe Skipassu a/alebo Lístka. Pri Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Skipass a/alebo Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade straty alebo odcudzenia Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Skipassu a/alebo Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné Skipass a/alebo Lístok zablokovať a overiť potrebné údaje. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka obdrží náhradný Skipass a/alebo Lístok (pri viacdenných Skipassoch s počtom neprejazdených dní ku dňu zablokovania Skipassu). Poplatok za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka je 2 EUR. V prípade vydania náhradného Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (offline predaj) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2 EUR. Držiteľ Skipassu nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni vyjazdené v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia Skipassu



a jeho zablokovania. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Skipass a/alebo Lístok ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie Skipassu a/alebo Lístka.

11.2 Poškodenie Skipassu a/alebo Lístka

11.2.1 V prípade poškodenia Skipassu a/alebo Lístka držiteľ Skipassu a/alebo Lístka bezodkladne oznámi túto skutočnosť v informačnom centre alebo v pokladni spoločnosti TMR. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (offline predaj) je povinný predložiť spolu s poškodeným Skipassom a/alebo Lístkom pokladničný blok o kúpe Skipasu a/alebo Lístka. Pri Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno je povinný predložiť aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Skipass a/alebo Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade poškodenia Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od držiteľa Skipassu a/alebo Lístka predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. V prípade mechanického poškodenia Skipassu a/alebo Lístka alebo v prípade, že poškodený Skipass a/alebo Lístok nebude možné opätovne nakódovať, držiteľ Skipassu a/alebo Lístka obdrží náhradný Skipass a/alebo Lístok (pri viacdenných Skipassoch s počtom neprejazdených dní ku dňu predloženia poškodeného Skipassu) a v takomto prípade je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný zaplatiť za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka poplatok v sume 2 EUR. V prípade vydania náhradného Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (offline predaj) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2 EUR. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný Skipass a/alebo Lístka ani na inú formu odškodnenia za poškodenie Skipassu a/alebo Lístka.

11.3 Zabudnutie nosiča

11.3.1 V prípade, že si klient zabudne pri príchode do lyžiarskeho strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 11.1 týchto všeobecných obchodných podmienok, t.j. poplatok za vystavenie náhradného Skipassu alebo Lístka je 2 EUR. V prípade vydania náhradného Skipassu a/alebo Lístka zakúpeného v pokladni alebo infocentre prevádzkovateľa (offline predaj) je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka, aj zálohu za bezkontaktnú čipovú kartu 2 EUR. Poplatky je klient povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného Skipassu alebo Lístka.

12. Skipass - Reklamácie a náhrada cestovného :

- 12.1 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.
- 12.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami alebo lyžiarskymi vlekmí v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 12.3 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v infocentrách nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach.



- 12.4 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), 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.
- 12.5 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad a v prípade reklamácie služby zakúpenej prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS potvrdenie nákupu. 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 vyrozumiený 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.
- 12.6 Držiteľovi Skipassu 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 a zároveň došlo k zníženiu prepravnej kapacity dopravných zariadení strediska, v ktorom prešiel držiteľ Skipassu v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v stredisku, a to nasledovne:
- 12.6.1 v stredisku Jasná - Sever v prípade, ak sú v prevádzke 3 alebo menej horských dopravných zariadení (lanové dráhy, lyžiarske vleky), má držiteľ Skipassu nárok na:
- 12.6.1.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Jasná;
 - 12.6.1.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Jasná;
- 12.6.2 v lyžiarskom stredisku Jasná - Juh v prípade, ak nie je zabezpečená horským dopravnými zariadeniami (lanové dráhy, lyžiarske vleky) preprava návštevníkov do nástupnej stanice lanovej dráhy Kosodrevina - Chopok, má držiteľ Skipassu nárok na:
- 12.6.2.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Jasná;
 - 12.6.2.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Jasná;
- 12.6.3 v lyžiarskom stredisku Tatranská Lomnica:
- 12.6.3.1 v prípade, že nebola zahájená doprava aspoň jedného dopravného zariadenia na trase Tatranská Lomnica – Štart, má držiteľ Skipassu na náhradu cestovného vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a Štrbské Pleso;
 - 12.6.3.2 v prípade, ak v prevádzke je menej ako 2 lanové dráhy, má držiteľ Skipassu nárok na:
 - 12.6.3.2.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, alebo Štrbské Pleso;



- 12.6.3.2.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Tatranská Lomnica, Starý Smokovec alebo Štrbské Pleso.
- 12.7 Pri Skipasse 1 deň sa v prípade čo i len čiastočného využitia služieb zákazníkom, na ktoré ho Skipass 1 deň oprávňuje, zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka alebo z dôvodu úrazu utrpeného počas využívania služieb, na ktorého ho Skipass 1 deň oprávňuje, alebo z dôvodu choroby, náhrada (finančná či nefinančná) **neposkytuje**.
- 12.8 V prípade akciových Skipassov (napr. Špeciálna ponuka pre verných klientov a pod.) je poskytnutie náhradného plnenia v prípade oprávnenej reklamácie platné len v dobe platnosti akciovej ponuky.
- 12.9 Náhradu cestovného za deň, v ktorom zákazník prešiel prechodové zariadenie – turniket a preprava sa neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia na dobu dlhšiu ako 60 minút a zároveň došlo k zníženiu prepravnej kapacity dopravných zariadení strediska, v ktorom prešiel držiteľ **Sezónneho Skipassu** v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, prevádzkovateľ **neposkytuje**.
- 12.10 **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. Lístok – 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 alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk alebo reklamacia@gopass.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach.
- 13.4 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 v prípade reklamácie služby zakúpenej prostredníctvom automatizovaného obchodného miesta (GOPASS Tickets) alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS potvrdenie nákupu. 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 Jasná - 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 lanovej dráhe 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 všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu,

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

13.6.2 v stredisku Jasná - 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 a Vysoké Tatry – Starý Smokovec 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 v prípade 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 obojsmerného Lístka;

13.6.3.3 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;



13.6.3.4 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.

13.7 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.

14. Lístok - 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 Ticket) 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 jeho 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

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. 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.

16. 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 priechod 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-spotrebiteckych-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-spotrebiteckych-sporov.soi>.

17. Ochrana osobných údajov:

17.1 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/.

18. Kúpou Skipassu a/alebo Lístka a využívaním služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, a jej zmluvných partnerov, sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky, jednotlivé prevádzkové poriadky, návštevne poriadky a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webových stránkach prevádzkovateľa a je dostupný vo všetkých pokladniach a informačných centrách v jednotlivých strediskách. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľov alebo nimi určených osôb.

19. V prípade využívania služieb skialpinizmu v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (na lyžiarskych tratiach a trasách) sú tieto osoby, okrem vyššie uvedeného, zároveň povinné dodržiavať **Pravidlá spoločnosti TMR pre skialpinistov pri pohybe na lyžiarskych zjazdových tratiach a trasách a využívať na skialpinizmus výlučne prevádzkovateľom vymedzené úseky lyžiarskych tratí a trás**, ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti www.jasna.sk, www.vt.sk a dostupné vo všetkých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.

20. Spoločnosť TMR je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že Skipass a/alebo Lístok na využívanie služieb lyžiarskeho strediska používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri Skipassochoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Skipassu a/alebo Lístka a nie je zobrazená na bezkontaktnéj čipovej karte (t.j. meno a fotografia na Skipasse a/alebo Lístku nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby na preukaze totožnosti), a pri ostatných neprenosných Skipassochoch a/alebo Lístkoch osoba, ktorá pri prvom prechode čítacím zariadením (turniketom) nepoužila Skipass a/alebo Lístok. Neprenosné Skipasy a/alebo Lístky sú platné len s preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť, pri zľavnených Skipassochoch a/alebo Lístkoch s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného Skipassu a/alebo Lístka. Spoločnosť TMR je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že klient alebo osoba používajúca Skipass a/alebo Lístok úmyselne alebo vedome znemožňuje vykonávanie kontroly neprenosnosti Skipassov a/alebo Lístkov prevádzkovateľom, najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa



do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej Skipass a/alebo Lístok zmenou obliekania v krátkych časových intervaloch (napríklad počas jedného dňa) alebo zakrývaním si tváre (kuklou, šatkou a podobne), alebo fyzicky zakrývaním monitorovacieho zariadenia pri prechode čítacím zariadením (turniketom).

21. Spoločnosť TMR je oprávnená Skipass a/alebo Lístok znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že klient alebo osoba používajúca Skipass a/alebo Lístok alebo osoba využívajúca lyžiarske trate a/alebo trasy v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR porušuje Biely kódex, Pravidlá spoločnosti TMR pre skialpinistov pri pohybe na lyžiarskych zjazdových tratiach a trasách alebo ohrozuje alebo poškodzuje život, zdravie alebo majetok ostatných osôb pohybujúcich sa v stredisku alebo prevádzkovateľa, alebo nedodržiava pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa; v prípade, že osoba nie je držiteľom Skipassu a/alebo Lístka je prevádzkovateľ oprávnený využiť všetky právne prostriedky v zmysle príslušných právnych predpisov na ochranu a predchádzanie vzniku škodám. **V prípade znehodnotenia Skipassu a/alebo Lístka z dôvodu porušenia všeobecných obchodných podmienok (v prípade zneužívania Skipassu a/alebo Lístka a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných prevádzkovateľom v jednotlivých lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo v prípade porušenia bodu 22. alebo bodu 23. týchto všeobecných obchodných podmienok) nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých lyžiarskych strediskách, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**
22. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmami, alebo využitie lyžiarskych tratí a trás v lyžiarskom stredisku, prípadne uplatniť postup podľa bodu 20. a bodu 21. týchto všeobecných obchodných podmienok (zablokovanie Skipassu a/alebo Lístka), v prípade, že klient svojím správaním ohrozuje alebo poškodzuje majetok alebo oprávnené záujmy spoločnosti TMR alebo život, zdravie alebo majetok ostatných klientov a návštevníkov lyžiarskeho strediska, alebo životné prostredie, prípadne neuposlúchne odporúčania, príkazy a zákazy poverených pracovníkov prevádzkovateľa alebo iných oprávnených osôb, a to napriek výslovnému upozorneniu oprávnených osôb.
23. Skipass a/alebo Lístok neoprávňuje jeho držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti (vrátane činnosti lyžiarskych škôl) na lyžiarskych tratiach a dojazdových lyžiarskych plochách bez súhlasu spoločnosti TMR ako prevádzkovateľa a príslušných povolení v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Bez súhlasu prevádzkovateľa platí zákaz využívania lyžiarskych tratí a dojazdových lyžiarskych plôch na reklamné účely (napr. umiestňovanie predajných stánkov, reklamných zariadení a iné).
24. Lyžiar mladší ako 15 rokov je povinný na lyžiarskej trati chrániť si hlavu riadne upevnenou ochrannou prilbou. Osoba, ktorá organizuje činnosť na lyžiarskej trati, je povinná zabezpečiť, aby osoba mladšia ako pätnásť rokov mala oblečený reflexný bezpečnostný odev alebo na sebe viditeľne umiestnené reflexné bezpečnostné prvky.
25. 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 zákazníkovi, 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.

26. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť odo dňa začiatku zimnej sezóny 2018/2019 určeného prevádzkovateľom a sú platné a účinné počas celej zimnej sezóny 2018/2019. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych vlekov a lanových dráh a/alebo lyžiarskych tratí – vo všetkých lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v jednotlivých lyžiarskych strediskách na základe jednotlivých druhov Skipassov a/alebo Lístkov v zmysle Cenníkov vydaných 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.
27. Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe Skipassov a/alebo Lístkov, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce, sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava

Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina