



TATRY
MOUNTAIN RESORTS

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY ZIMNÁ SEZÓNA 2016/2017

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2016/2017 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 vlekmami a využívanie lyžiarskych tratí - v jednotlivých lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR a úpravou práv a povinností s tým súvisiacich. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné v lyžiarskych strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Nízke Tatry – Jasná Chopok sever a Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh.
2. Zákazník má možnosť počas zimnej sezóny 2016/2017 zakúpiť lyžiarsky lístok (ďalej len „**Skipass**“) za ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou TMR na zimnú sezónu 2016/2017 alebo zakúpiť cestovný lístok (ďalej len „**Lístok**“) za ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou TMR pre zimnú sezónu 2016/2017, 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 2016/2017 má zákazník možnosť zakúpiť si Skipass na možnosť využitia služby **FRESH TRACK** (ďalej len „**FRESH TRACK**“) v lyžiarskom stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica a Nízke Tatry – Jasná, a to na prevádzkovateľom určených lyžiarskych tratiach za podmienok a ceny uvedené v Cenníku vydanom spoločnosťou TMR pre zimnú sezónu 2016/2017 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 rýchлом 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 tridsať (30) a v stredisku Nízke Tatry - Jasná štyridsať (40). Účastníci využívajúci službu FRESH TRACK majú možnosť v deň využitia služby FRESH TRACK zakúpiť si celodenný Skipass za zvýhodnenú cenu.
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 Cenníka spoločnosti TMR platného pre zimnú sezónu 2016/2017. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb poskytovaných v jednotlivých lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v rozsahu podľa typu zakúpeného Skipassu v zmysle Cenníka spoločnosti TMR platného pre zimnú sezónu 2016/2017. 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 Cenníka spoločnosti TMR platného pre zimnú sezónu 2016/2017. Cena Skipassu a/alebo Lístka zahŕňa zásah Horskej záchrannej 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 počas prepravy dopravným zariadením alebo na lyžiarskej trati alebo trase počas prevádzkovej doby strediska. Záloha za bezkontaktnú čipovú kartu je 2 EUR. Držiteľ Skipassu môže vrátiť bezkontaktnú čipovú kartu po vyjazdení dní v ktorýkoľvek deň počas trvania zimnej sezóny 2016/2017, 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. 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 zimnú sezónu 2016/2017, v ktorýkoľvek deň počas trvania zimnej sezóny 2016/2017, 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. Záloha za bezkontaktnú čipovú kartu vo výške 2 EUR bude vrátená v plnej výške len v prípade vrátenia nepoškodenéj karty.
4. Sezónne Skipassy uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platnom pre zimnú sezónu 2016/2017 je možné zakúpiť v predpredaji v termíne od 01.11.2016 do 30.11.2016 za zvýhodnené ceny formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo počas otváracích hodín v informačných centrách v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. Predaj sezónnych Skipassov v pokladniach alebo v informačných centrách v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa realizuje od 01.12.2016.
5. Predaj Skipassov a/alebo Lístkov sa v pokladniach v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR realizuje od začiatku zimnej sezóny 2016/2017. 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 2016/2017 zakúpiť aj prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk), a to jednotlivé typy Skipassov a/alebo Lístkov a za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platnom pre zimnú sezónu 2016/2017 a za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk). Skipassy pre využitie služby FRESH TRACK je možné od začiatku zimnej sezóny 2016/2017 zakúpiť buď v Infocentre v lyžiarskom stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica alebo v Infocentrách v lyžiarskom stredisku Nízke Tatry – 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, alebo prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) najneskôr do 15.00 hod. v deň predchádzajúci dňu, v ktorom je možné využitie služby FRESH TRACK, a to za ceny uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platnom pre zimnú sezónu 2016/2017. 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..





TATRY
MOUNTAIN RESORTS

6. Zľavnené Skipassy a/alebo Lístky:

- 6.1 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.
- 6.2 Nárok na Skipass a/alebo Lístok „Senior“ má osoba staršia ako 60 rokov veku. Pre uplatnenie nároku je nevyhnutné predložiť preukaz totožnosti.
- 6.3 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 Lístok z dôvodu zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ZŤP alebo ZŤP-S. Zakúpenie zľavneného Lístku z dôvodu zdravotného postihnutia nie je možné prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk).
- 6.4 Nárok na 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.
- 6.5 Nárok na 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.
- 6.6 Zľavy pre organizované skupiny: 5% zľava z celkovej sumy, zľavu je možné uplatniť 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 Lístkov pre organizovanú skupinu je potrebné v pokladni predložiť potvrdenie s uvedením počtu členov skupiny s odtlačkom pečiatky organizácie.
- 6.7 Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.
- 6.8 Zľavnené Lístky sa nevzťahujú na prepravu visutou lanovou dráhou v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica na úseku Skalnaté pleso – Lomnický štít a späť.
- 6.9 Preprava malých psov a iných zvierat lanovými dráhami pri využívaní prepravných služieb na základe Lístkov:
 - 6.9.1 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 vŕdzke. Preprava menších psov ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných kliečkach. 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 zvierat'a musia byť majetkom jedného klienta.
 - 6.9.2 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 vŕdzke. Preprava menších psov ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných kliečkach. 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 zvierat'a musia byť majetkom jedného klienta.
 - 6.9.3 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 vŕdzke. Preprava menších psov ale aj iných menších zvierat je taktiež možná v prepravných kliečkach.

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.

7. Skipassy:

- 7.1 Skipass 1 jazda:
 - 7.1.1 Chopok Package North & South predstavuje 1 spätočnú 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;
 - 7.1.2 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.
- 7.2 Časové Skipassy:
 - 7.2.1 Skipass 1 deň platí jeden deň počas prevádzkových hodín v zmysle bodu 8.2 týchto všeobecných obchodných podmienok v deň jeho zakúpenia alebo v deň uvedený na bezkontaktné čipovej karte. Skipass 1 deň zakúpený v niektorom lyžiarskom stredisku vo Vysokých Tatrách je platný v lyžiarskom stredisku Tatranská Lomnica, Štrbské Pleso, Starý Smokovec. Skipass 1 deň zakúpený v lyžiarskom stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever alebo Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh je platný v lyžiarskom stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever a Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh; Skipass 1 deň neoprávňuje držiteľa na večerné lyžovanie;
 - 7.2.2 Popoludňajší Skipass platí od 13:00 hod. v deň jeho zakúpenia do ukončenia prevádzkových hodín v deň jeho zakúpenia v zmysle bodu 8.2 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 7.2.1;
 - 7.2.3 Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky





TATRY
MOUNTAIN RESORTS

- v lyžiarskych strediskách vo Vysokých Tatrách, a to Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, prevádzkovaných spoločnosťou TMR a v lyžiarskom stredisku Štrbské Pleso. Viacdenné Skipassy Vysoké Tatry je možné zakúpiť formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo počas otváracích hodín v informačných centrách a pokladniach v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR v Tatranskej Lomnici, Starom Smokovci a v lyžiarskom 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;
- 7.2.4 Viacdenné Skipassy Jasná Nízke Tatry (2, 3, 4, 5 a 6-dňové) oprávňujú držiteľa Skipassu využívať lanové dráhy a lyžiarske vleky v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, a to Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever alebo Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh, ako aj v strediskách Vysoké Tatry prevádzkovaných spoločnosťou TMR (Tatranská Lomnica, Starý Smokovec) a na Štrbskom Plese. Viacdenné Skipassy Jasná Nízke Tatry je možné zakúpiť formou internetového obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) alebo počas otváracích hodín v informačných centrách a pokladniach v lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, a to Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever alebo Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh. Viacdenné Skipassy Jasná Nízke 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.
- 7.2.5 Vratný Skipass 1 deň je jednodňový Skipass umožňujúci vrátiť zákazníkovi časť kúpnej ceny Vratného Skipassu 1 deň v prípade, že sa rozhodne skrátiť si pobyt v lyžiarskom stredisku. Časový limit začína plynúť od momentu prvého prechodu prechodovým zariadením (turniket) až do momentu posledného prechodu prechodovým zariadením (turniket); zákazníkovi sa vráti časť kúpnej ceny iba v prípade, že časový limit od momentu prvého prechodu prechodovým zariadením (turniket) do momentu posledného prechodu prechodovým zariadením (turniket) nepresiahne 3 hodiny, pričom zákazník je povinný uplatniť si nárok na vrátenie časti kúpnej ceny Vratného Skipassu 1 deň podľa podmienok uvedených v Cenníku spoločnosti TMR, a to v deň, v ktorom zákazník prešiel prechodové zariadenie (turniket), najneskôr však najbližší nasledujúci kalendárny deň;
- 7.2.6 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;
- 7.2.7 Sezónny Skipass TMR+Špindl oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb lyžiarskych stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR, na Štrbskom Plese a v stredisku Špindlerův Mlýn počas dennej prevádzky dopravných zariadení počas zimnej sezóny 2016/2017, aj na využívanie služieb v Aquaparku Tatralandia, a to celodenný vstup typu „Tropical Packet“ a v Aquaparku GINO Paradise Bešeňová, a to celodenný vstup typu „SEA&FUN Packet“. TMR Sezónny Skipass **neplatí** pre využívanie prepravných služieb visutej lanovej dráhy Skalnaté pleso – Lomnický štít a **neplatí** na večerné lyžovanie.
- 7.2.8 Skipass Šikovná sezónka oprávňuje držiteľa Skipassu na využívanie služieb lyžiarskych stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR a jej zmluvnými partnermi v rozsahu a spôsobom upravenými osobitnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR.
- 7.2.9 Skipassy pre lyžiarske kurzy 5 dní platia pre organizované lyžiarske kurzy s minimálnym počtom 20 žiakov/študentov. Skipassy pre lyžiarske kurzy platia po dobu 5 za sebou nasledujúcich kalendárnych dní. Skipassy pre lyžiarske kurzy sú platné **od pondelka do piatku**. Pri kúpe Skipassu pre lyžiarske kurzy je potrebné v pokladni predložiť menný zoznam žiakov/študentov s odtlačkom pečiatky školského zariadenia. Pri využívaní Skipassov pre lyžiarske kurzy **nie je možné** poskytnúť akúkoľvek ďalšiu zľavu. Pedagogický dozor (učiteľ školy, rodič, vychovávateľ školy) má nárok na kúpu Skipassu za rovnakú cenu ako študenti za podmienky, že minimálne na 10 žiakov/študentov pripadá 1 osoba pedagogického dozoru a v prípade, že je v pracovnom pomere alebo obdobnom pracovnom vzťahu so školou, ktorej žiaci/študenti sú účastníkmi lyžiarskeho kurzu, alebo je rodičom žiaka/študenta, ktorý je účastníkom lyžiarskeho kurzu. Potvrdenie o splnení podmienok predkladá škola, ktorej žiaci/študenti sú účastníkmi lyžiarskeho kurzu.
- 7.3 Všetky 2 a viac-dňové Skipassy, ako aj Sezónny Skipass TMR+Špindl sa dajú využiť aj na vstup typu Tropical Packet do Aquaparku Tatralandia alebo vstupy typu SEA&FUN Packet do Aquaparku GINO Paradise Bešeňová. Vstup Tropical Packet alebo SEA&FUN Packet predstavuje celodenný vstup (bez saunového a wellness sveta) počas zimnej sezóny 2016/2017 a je možné čerpať ho počas doby platnosti Skipassu. V jeden a ten istý deň je možné využiť výlučne vstup do Aquaparku Tatralandia alebo do Aquaparku GINO Paradise Bešeňová alebo výlučne využívanie služieb niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese, v prípade Sezónneho Skipassu TMR+Špindl v stredisku Špindlerův Mlýn. **Kombinovanie vstupu do Aquaparku Tatralandia alebo Aquaparku GINO Paradise Bešeňová alebo využívanie služieb niektorého zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese, v prípade Sezónneho Skipassu TMR+Špindl v stredisku Špindlerův Mlýn, počas toho istého dňa nie je možné.**
- 7.4 Skipassy 2, 3, 4, 5 a 6-dňové Vysoké Tatry zakúpené v stredisku Tatranská Lomnica, Štrbské Pleso alebo Starý Smokovec (s výnimkou strediska Jakubková lúka), sa dajú využiť aj na vstup typu Aqua Packet do Aquacity Poprad. Vstup Aqua Packet predstavuje celodenný vstup počas zimnej sezóny 2016/2017 a je možné čerpať ho počas doby platnosti Skipassu. V jeden a ten istý deň je možné využiť výlučne vstup do Aquacity Poprad alebo výlučne využívanie služieb 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 zákaznikom uskutočnené v niektorom zo stredísk prevádzkovaných



spoločnosťou TMR alebo na Štrbskom Plese. Prvé využitie Skipassu v Aquacity Poprad nie je možné.

- 7.5 Lístky:
Jednotlivé typy a druhy Lístkov a rozsah služieb, na ktorých využitie oprávňujú zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístkov, sú uvedené v Cenníku spoločnosti TMR platného pre zimnú sezónu 2016/2017 v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR uverejnených na internetovej stránke 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.
- 7.6 **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.
8. Prevádzka a Prevádzková doba:
- 8.1 Prevádzka jednotlivých dopravných zariadení (lanových dráh a lyžiarskych vlekov) v jednotlivých lyžiarskych strediskách je závislá od konkrétnych poveternostných podmienok v jednotlivých lyžiarskych strediskách.
- 8.2 Prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je určovaná spoločnosťou TMR v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
- 8.3 Pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých lyžiarskych strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR je v termíne od začiatku zimnej sezóny 2016/2017 do 31.01.2017 od 8:30 hod. do 15:30 hod. a v termíne od 01.02.2017 do ukončenia zimnej sezóny 2016/2017 od 8:30 hod. do 16:00 hod..
- 8.4 **V termíne od začiatku zimnej sezóny 2016/2017 do 31.01.2017 v čase od 16:00 hod. do 8:30 hod. a v termíne od 01.02.2017 do ukončenia zimnej sezóny 2016/2017 v čase 16:30 hod. do 8:30 hod. sú ZJAZDOVKY UZATVORENÉ!** Hrozí nebezpečenstvo úrazu káblami snežných diel a od strojov upravujúcich trate, najmä najväčkových 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.
- 8.5 Spoločnosť TMR je oprávnená jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu dopravných zariadení a lyžiarskych tratí v jednotlivých lyžiarskych 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.
- 8.6 V prípade prevádzky služby FRESH TRACK je prevádzková doba dopravných zariadení a lyžiarskych tratí, na ktorých sa poskytuje služba FRESH TRACK, od 07:30 hod. do 9:00 hod., a to v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica počas zimnej sezóny 2016/2017 vo štvrtok a sobotu, v stredisku Nízke Tatry – Jasná a Chopok Juh počas zimnej sezóny 2016/2017 v utorok a sobotu 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 určitých 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 2016/2017, a vrátane dňa, v ktorom sa má FRESH TRACK konať, v termíne do 07:30 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.
9. Strata, odcudzenie a poškodenie Skipassu a/alebo Lístka:
- 9.1 Strata alebo odcudzenie Skipassu a/alebo Lístka
- 9.1.1 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 je v tomto prípade povinný predložiť pokladničný doklad o kúpe Skipassu a/alebo Lístka a pri Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Skipass a/alebo Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). 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 5 EUR a záloha 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.
- 9.2 Poškodenie Skipassu a/alebo Lístka
- 9.2.1 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 je povinný predložiť spolu s poškodeným Skipassom a/alebo Lístkom pokladničný blok o kúpe Skipasu a/alebo Lístka a pri Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol Skipass a/alebo Lístok vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). V prípade, ak nebude možné poškodený Skipass a/alebo Lístok opätovne nakódovať, držiteľ Skipassu a/alebo Lístok obdrží náhradný Skipass a/alebo Lístok (pri viacdenných Skipassoch s počtom neprejazdených dní ku dňu predloženia poškodeného Skipassu). V prípade mechanického poškodenia Skipassu a/alebo Lístka je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka povinný zaplatiť za vystavenie náhradného Skipassu a/alebo Lístka poplatok v sume 5 EUR a 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

9.3 Zabudnutie nosiča

9.3.1 V prípade, že si klient zabudne pri príchode do lyžiarskeho strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 9.1 týchto všeobecných obchodných podmienok, t.j. poplatok za vystavenie náhradného Skipassu alebo Lístka je 5 EUR a záloha za bezkontaktnú čipovú kartu je 2 EUR. Poplatky je klient povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného Skipassu alebo Lístka.

10. Skipass - Reklamácie a náhrada cestovného :

- 10.1 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 v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 10.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami alebo lyžiarskymi vlekmí v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 10.3 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.
- 10.4 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad 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 vyzoomený 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.
- 10.5 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 90 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 lyžiarskom stredisku, a to nasledovne:
- 10.5.1 v lyžiarskom stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever v prípade, ak v prevádzke je menej ako 3 lanové dráhy alebo lyžiarske vleky a zároveň nie je možné využiť prepravu lanovou dráhou do strediska Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh a späť, má držiteľ Skipassu nárok na:
- 10.5.1.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever a Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh;
- 10.5.1.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever a Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh;
- 10.5.2 v lyžiarskom stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh v prípade, ak nie je v prevádzke 4-sedačková lanová dráha Srdiečko-Kosodrevina, má držiteľ Skipassu nárok na:
- 10.5.2.1 v čase do 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 1-dňového depotného Skipassu platného v stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever a Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh;
- 10.5.2.2 v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to vo forme 4-hodinového Skipassu platného v stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever a Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh;
- 10.5.3 v lyžiarskom stredisku Tatranská Lomnica:
- 10.5.3.1 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;
- 10.5.3.2 v prípade, ak v prevádzke je menej ako 2 lanové dráhy, má držiteľ Skipassu nárok na:
- 10.5.3.2.1 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;
- 10.5.3.2.2 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.
- 10.6 Pri Sezónnom Skipasse TMR+Špindl **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 90 minút a zároveň došlo k zníženiu prepravnej kapacity dopravných zariadení strediska, v ktorom prešiel držiteľ Sezónneho Skipassu TMR+Špindl v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, prevádzkovateľ **neposkytuje**.
- 10.7 Pri Skipasse 1 deň sa v prípade čo i len čiastočného nevyužitia 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**.
- 10.8 Držiteľ **Sezónneho Skipassu TMR+Špindl** môže vo **výnimočných prípadoch** požiadať prevádzkovateľa o zmenu držiteľa zakúpeného Sezónneho Skipassu TMR+Špindl, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti**. Držiteľ Sezónneho Skipassu TMR+Špindl je povinný predložiť oznámenie o úraze najneskôr do 10 dní od úrazu, alebo od zistenia skutočnosti dlhodobej práceneschopnosti vrátane preukazu totožnosti osoby (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa Sezónneho Skipassu TMR+Špindl. Uvedené sa vzťahuje na Sezónny Skipass TMR+Špindl zakúpený výlučne u spoločnosti TMR.

- 10.9 V prípade akciových Skipasov (napr. Špeciálna ponuka pre verných klientov a pod.) je poskytnutie náhradného plnenia v prípade oprávnenej reklamácie platné len v dobe platnosti akciovej ponuky.
- 10.10 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.
11. **Lístok** – Reklamácie a náhrada cestovného:
- 11.1 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.
- 11.2 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 11.3 Zákazník je povinný uplatniť nároky z vad služieb (reklamáciú) 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.
- 11.4 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.
- 11.5 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:
- 11.5.1 v stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Sever, má držiteľ Lístka nárok na:
- 11.5.1.1 náhradu v plnej výške, táto náhrada prináleží aj v prípade, ak sa preprava uskutočnila len na lanovej dráhe Biela Púť,
- 11.5.1.2 náhradu vo výške 55% z ceny jednosmerného alebo späťcestného Lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Priehyba,
- 11.5.1.3 náhradu vo výške 50% z ceny späťcestného Lístka ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu,
- 11.5.1.4 náhradu vo výške 16% z ceny späťcestného Lístka ak sa z dôvodu výpadku prevádzky dopravného zariadenia Twinliner neuskutoční na ňom preprava smerom dolu;
- 11.5.2 v stredisku Nízke Tatry – Jasná Chopok Juh, má držiteľ Lístka nárok na:
- 11.5.2.1 náhradu v plnej výške, ak sa preprava neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení,
- 11.5.2.2 náhradu vo výške 50% z ceny jednosmerného alebo späťcestného Lístka v prípade, že sa preprava uskutoční len po medzistanicu Kosodrevina,
- 11.5.2.3 náhradu vo výške 50% z ceny späťcestného Lístka, ak sa z dôvodu výpadku prevádzky všetkých dopravných zariadení neuskutoční preprava smerom dolu;
- 11.5.3 v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica a Vysoké Tatry – Starý Smokovec má držiteľ Lístka nárok na:
- 11.5.3.1 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;
- 11.5.3.2 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;
- 11.5.3.3 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;
- 11.5.3.4 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 späťcestného Lístka na prepravu na trase Tatranská Lomnica – Skalnaté pleso.
- 11.6 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.
- 11.7 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.
- 11.8 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



TATRY
MOUNTAIN RESORTS

alebo na túto 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-spotrebiteľskych-sporov/1469875>), 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.

12. Lístok - Zrušenie prepravy zo subjektívnych dôvodov na strane zákazníka pred zahájením prepravy:

12.1 Ak zákazník pred nastúpením na prepravu dopravným zariadením (s výnimkou prepravy visutou lanovou dráhou Skalnaté Pleso – Lomnický štít) zo subjektívnych dôvodov (napr. choroba, úraz) alebo bez uvedenia dôvodu zruší prepravu alebo nevyužije Lístok, má nárok na vrátenie ceny Lístka podľa typu a druhu Lístka v plnej výške v prípade, že prevádzkovateľovi predloží Lístok, s ktorým neprešiel prechodovým zariadením (turniketom) vo východzej stanici, a pokladničný doklad spoločne s preukazom totožnosti najneskôr do 7 (siedmich) dní od zakúpenia Lístka.

12.2 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:

12.2.1 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,

12.2.2 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“,

12.2.3 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.

12.3 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.

13. Ochrana osobných údajov:

13.1 Spoločnosť TMR, a.s. vykonáva spracúvanie osobných údajov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. v aktuálnom a platnom znení (ďalej len „Zákon“).

13.2 Spoločnosť TMR, a.s. spracúva osobné údaje držiteľa Skipassu a/alebo Lístka za účelom predaja, evidencie a kontroly používania Skipassu klientom pri využívaní služieb poskytovaných spoločnosťou TMR, a.s. a jej zmluvnými partnermi (v lyžiarskych strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, Nízke Tatry – Jasná, Nízke Tatry – Chopok Juh, Štrbské Pleso, Aquapark Tatralandia, Gino Paradise Bešeňová, Aquacity Poprad). Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania – predaja, evidencie a kontroly používania Skipassu a/alebo Lístka klientom pri využívaní služieb poskytovaných spoločnosťou TMR, a.s. a jej zmluvnými partnermi (v lyžiarskych strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Starý Smokovec, Nízke Tatry – Jasná, Nízke Tatry – Chopok Juh, Štrbské Pleso, Aquapark Tatralandia, Gino Paradise Bešeňová a Aquacity Poprad), avšak maximálne po dobu dvoch rokov od zberu týchto údajov. Osobné údaje spracúvané na účel predaja, evidencie a kontroly používania Skipassov sú prevádzkovateľom spracúvané na základe § 10 ods. 3 písm. b) Zákona bez súhlasu dotknutých osôb.

13.3 Spoločnosť TMR, a.s. spracúva osobné údaje držiteľa Skipassu na účely marketingu, v prípade ich výslovného súhlasu, ktorý môže držiteľ Skipassu a/alebo Lístka udeliť vyplnením údajov a podpisom formuláru Objednávka/Preberací protokol na Predaj/Predpredaj TMR Sezónny Skipass.

13.4 Osobné údaje sú spracúvané v nevyhnutnom rozsahu na dosiahnutie účelu pre predaj, evidenciu a kontrolu zakúpených Skipassov a/alebo Lístkov, a to konkrétne: meno, priezvisko a titul, kontaktná adresa, dátum narodenia, adresa elektronickej pošty, telefónne číslo, fotografia držiteľa Skipassu a podpis, kde fotografia držiteľa Skipassu (na ktorej je držiteľ Skipassu zobrazený) zosnímaná čítačím zariadením (turniketom) pri jeho prvom a každom ďalšom prechode turniketom slúži pre účely kontroly využívania služieb poskytovaných prevádzkovateľom v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok.

13.5 Rozsah osobných údajov spracúvaných na účel marketingu obsahuje: meno a priezvisko, adresa elektronickej pošty, mobilné telefónne číslo. Držiteľ Skipassu vyplnením údajov a podpisom formuláru Objednávka/Preberací protokol na Predaj/Predpredaj TMR Sezónny Skipass v zmysle § 11 ods. 1 Zákona udeľuje spoločnosti TMR, a.s. súhlas, aby spracované osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, adresa elektronickej pošty, mobilné telefónne číslo uvedené vo formulári Objednávka/Preberací protokol na Predaj/Predpredaj TMR Sezónny Skipass poskytla aj svojim obchodným partnerom, vrátane spoločnosti ŽS REAL, a.s., ako aj v rámci programu GOPASS (www.gopass.sk), na marketingové účely. Držiteľ Skipassu zároveň udeľuje prevádzkovateľovi súhlas s prenosom osobných údajov do zahraničia v rámci Európskej únie. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že s osobnými údajmi nebude nakladať a zaobchádzať v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa udeľuje po dobu 3 rokov a tento súhlas môže zákazník kedykoľvek písomne odvolať zaslaním odvolania súhlasu na adresu sídla prevádzkovateľa, okrem prípadov, keď Zákon neustanovuje inak. Držiteľ Skipassu svojím podpisom na formulári zároveň potvrdzuje, že bol poučený o svojich právach uvedených v Zákone (najmä § 28 Zákona), ako aj v zákone č. 40/1964 Zb. Občianskom zákonníku v znení neskorších predpisov, najmä na informácie o stave spracúvania osobných údajov v informačnom systéme, na opravu nesprávnych alebo neaktuálnych spracúvaných osobných údajov, na likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel spracúvania a na



likvidáciu osobných údajov, ak došlo k porušeniu Zákona, a že ním poskytnuté osobné údaje sa zhodujú so skutočnosťou, a že sú úplné, pravdivé a presné a zároveň udeľuje súhlas na dobu 3 rokov na zasielanie obchodných a reklamných materiálov (tzv. newsletterov) akokoľvek elektronickou formou správ (prostredníctvom e-mailu, SMS) týkajúcich sa služieb poskytovaných TMR, a.s. a jeho obchodných partnerov, pričom držiteľ Skipassu je oprávnený udelený súhlas kedykoľvek odvolať písomným oznámením zaslaným na kontaktnú adresu prevádzkovateľa prípadne na emailovú adresu uvedenú priamo v newsletteri.

- 13.6 Spoločnosť TMR, a.s. poverila sprostredkovateľov spoločnosť 1. Tatranská a.s., (so sídlom K Vodopádom 4051, 059 85 Štrbské Pleso, IČO: 31 395 783) a spoločnosť NEWTON DATA s.r.o. (so sídlom Úzka 526/2, 431 91 Vejpřty, IČO 015 15 739) spracúvaním osobných údajov držiteľa Skipassu, v akom sú v digitálnej forme zaznamenané v elektronickej databáze za účelom softwarovej podpory a aktualizácie informačného systému. Sprostredkovatelia spracúva osobné údaje na základe písomnej zmluvy so spoločnosťou TMR, a.s. a za dodržania podmienok ochrany osobných údajov (najmä dodržiavaním odbornej, technickej, organizačnej a personálnej spôsobilosti a zaručením bezpečnosti opatreniami podľa právnych predpisov) podľa Zákona.
- 13.7 Spoločnosť TMR, a.s. počas spracúvania osobných údajov môže vykonávať spracovateľské operácie, ktoré zahŕňajú cezhraničný prenos poskytnutých osobných údajov do zahraničia v rámci členských štátov Európskej únie, resp. prístup k týmto údajom zo zahraničia prostredníctvom vzdialeného prístupu z dôvodu administrácie informačného systému sprostredkovateľom so sídlom v tejto krajine. Počas prenosu spoločnosť TMR, a.s. dbá na maximálne zabezpečenie ochrany osobných údajov šifrovaním a využívaním softwarových aj hardwarových nástrojov pre zabezpečenie prenášaných údajov.
- 13.8 Nástupištia, výstupiščia lanových dráh a vstupné priestory aquaparkov sú priestory verejnosti prístupné za splnenia určitých podmienok (zaplatenie vstupného, resp. oprávnený vstupom a dodržiavanie Návštevného poriadku). Na základe ustanovení § 12, ods. 2 a 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a § 10 ods. 3 písm. a) Zákona, môže spoločnosť TMR, a.s. vyhotovovať obrazové snímky alebo obrazovo-zvukové záznamy na úradné účely na základe Zákona, na umelecké účely alebo na účely filmového, rozhlasového, tlačového alebo televízneho spravodajstva. Pri vykonávaní takéhoto záznamu spoločnosť TMR, a.s. prihliada na oprávnené záujmy dotknutých fyzických osôb a dbá na čo najmenšiu možnú mieru zásahu do ich súkromia. Držiteľ Skipassu a/alebo Lístka berie na vedomie, že priestory nástupných staníc pri prechode cez čítacie zariadenie (turniket) jednotlivých lanových dráh sú monitorované kamerovým systémom umiestneným v čítačom zariadení (turniket) za účelom ochrany majetku prevádzkovateľa a kontroly dodržiavania týchto všeobecných obchodných podmienok a neprenosnosti Skipassov a/alebo Lístkov. Čítacie zariadenia (turnikety) sú prevádzkovateľom zreteľne označené ako monitorovaný priestor. Prevádzkovateľ zabezpečuje všetky bezpečnostné opatrenia a dodržiavanie všetkých ustanovení právnych predpisov, najmä Zákona a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Prevádzkovateľ zabezpečuje likvidáciu záznamu monitorovania v zmysle § 17 ods. 7 Zákona. Držiteľ Lístka zároveň zakúpením Skipassu a/alebo Lístka udeľuje prevádzkovateľovi v zmysle § 12 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov súhlas na vyhotovovanie a používanie obrazových snímkov a obrazového záznamu držiteľa Lístka (na ktorých je držiteľ Skipassu a/alebo Lístka zobrazený) pre účely kontroly využívania služieb poskytovaných prevádzkovateľom v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok.
- 13.9 V prípade použitia obrazových snímkov alebo obrazovo - zvukových záznamov na propagačné a marketingové aktivity spoločnosti TMR, a.s. budú tieto snímky upravené tak, aby nebola možná identifikácia fyzických osôb alebo sa takéto použitie vykoná len na základe súhlasu fyzických osôb, ktoré sa na predmetných snímkach a záznamoch nachádzajú.
- 13.10 Dotknuté osoby majú povinnosť uvádzať iba aktuálne a správne osobné údaje podľa § 16 Zákona, pričom následky porušenia tohto ustanovenia znáša ten, kto nesprávne, nepravdivé a neaktuálne údaje poskytol.
- 13.11 Prevádzkovateľ spoločnosť TMR a.s., poskytnuté osobné údaje chráni pred neoprávneným použitím a nevykonáva žiadne operácie, ktorými by poskytnuté osobné údaje zverejňoval alebo akokoľvek inak sprístupňoval neoprávneným osobám. Prevádzkovateľ sa zaväzuje neposkytovať získané osobné údaje žiadnym tretím stranám ani žiadnym ďalším príjmom okrem zákonom odôvodnených prípadov.
- 13.12 Prevádzkovateľ spoločnosť TMR a.s., v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohovorov. V prípade obdržania oprávnenej žiadosti dotknutej osoby, prevádzkovateľ vybaví túto žiadosť do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.
- 13.13 Dotknutá osoba má právo najmä na základe písomnej žiadosti adresovanej prevádzkovateľovi žiadať informácie o tom, či jej osobné údaje sú alebo nie sú v informačných systémoch prevádzkovateľa spracúvané, z akého zdroja boli jej osobné údaje získané, informácie o rozsahu alebo zozname spracúvaných osobných údajov, opravu alebo likvidáciu svojich neúplných, nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania už pominul alebo ktoré sú predmetom spracúvania neoprávnene.
- 13.14 Dotknutá osoba má právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov na iné účely ako na tie, na ktoré boli osobné údaje právoplatne poskytnuté a proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnene a odôvodnene zasahovať do jej práv a právom chránených záujmov, pokiaľ je táto námietka oprávnená. Prevádzkovateľ je povinný takéto osobné údaje bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovolia.
14. **Kúpou Skipassu a/alebo Lístka a využívaním služieb v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto všeobecné obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky platné pre jednotlivé druhy služieb a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webovej stránke spoločnosti www.jasna.sk, www.vt.sk a dostupný vo všetkých pokladniach a informačných centrách v jednotlivých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.**

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 tras,**

ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti www.jasna.sk, www.vt.sk a dostupné vo všetkých strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR. 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 Skipassoch a/alebo Lístkoch vydaných na meno osoba, 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 Skipassoch 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 čítačim zariadením (turniketom). 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 15 alebo bodu 16 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.**

15. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo odoprieť klientovi poskytnutie prepravy lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmí, alebo využitie lyžiarskych tratí a tras v lyžiarskom stredisku, prípadne uplatniť postup podľa bodu 14 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.
16. 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).
17. 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.
18. 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 zákazník, 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 ohliadke. 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 vecí alebo vecí do pôvodného stavu.
19. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.11.2016 a sú platné a účinné počas celej zimnej sezóny 2016/2017. 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 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.