

# NÁVŠTEVNÝ PORIADOK

Návštevný poriadok slúži na dodržiavanie príslušných právnych predpisov, ochrany zdravia a bezpečnosti návštevníkov **Vodného parku Tatralandia** Liptovský Mikuláš, Ráztocká 21, 031 05, Liptovský Mikuláš (ďalej len „VPT“), ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „prevádzkovateľ“). Každý návštevník je povinný oboznámiť sa pri vstupe do areálu VPT s týmto návštevným poriadkom. Uhradením vstupného do VPT a/alebo oprávneným vstupom do VPT návštevník vyjadruje výslovný súhlas s týmto návštevným poriadkom a zaväzuje sa dodržiavať tento návštevný poriadok a pokyny zamestnancov prevádzkovateľa. Všetky aktuálne pokyny vo VPT sú nadradené všeobecným pokynom.

## I. Vstup do vodného parku Tatralandia / bazénov

1.1 Vstup do VPT je možný len počas prevádzkovej doby s platnou vstupenkou, čipom (náramkové hodinky s elektronickým čipom). Informácie o systéme vstupov a platieb poskytujú zamestnanci pokladne.

1.2 **Ceny vstupov do VPT sú určené ako Flexi ceny.** Podrobné informácie o Flexi cenách sú uvedené na stránke [www.tatralandia.sk](http://www.tatralandia.sk) v sekcii Cenníky.

1.3 Prevádzková doba VPT sa mení v závislosti od sezóny. Aktuálne otváracie hodiny sú vždy zverejnené na internetovej stránke VPT [www.tatralandia.sk](http://www.tatralandia.sk). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny prevádzkovej doby VPT. Zmeny prevádzkovej doby sú uvedené na internetovej stránke [www.tatralandia.sk/](http://www.tatralandia.sk/) a na vstupných dverách VPT. Návštevníkom sa odporúča vždy pred príchodom do VPT oboznámiť sa s aktuálnou prevádzkovou dobou a prípadnými obmedzeniami. Prevádzková doba jednotlivých atrakcií je stanovená prevádzkovateľom a je uvedená pri jednotlivých atrakciách. Posledný vstup do VPT je možný najneskôr 30 minút pred ukončením prevádzkovej doby. Príslušná doba platnosti vstupu začína prechodom cez prechodové vstupné zariadenie (turniket) a končí sa prechodom v stanovenom čase cez prechodové zariadenie, resp. ukončením prevádzkovej doby. Do doby platnosti vstupu sa započítava aj doba na vyzlečenie, osušenie a prezlečenie. V prípade prekročenia zaplateného času vstupu je návštevník povinný uhradiť v pokladni doplatok v zmysle platného cenníka.

1.4 Deti do 12 rokov majú povolený vstup výlučne v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Plnoletá sprevádzajúca osoba je počas celého pobytu vo VPT zodpovedná za dieťa a nesmie nechať počas pobytu dieťa do 12 rokov samé bez dozoru. Osobám do 15 rokov neodporúčame vstup do areálu a do saunového sveta bez doprovodu zodpovednej osoby staršej ako 18 rokov.

1.5 Každý návštevník získa zaplatením príslušného vstupného náramkové hodinky s elektronickým čipom, ktorý oprávňuje návštevníka na vstup do VPT a čerpanie služieb vo VPT a je tiež prostriedkom na realizáciu bezhotovostných platieb za stravovacie a doplnkové služby. Každý čip má finančný limit na konzumné a ostatné služby vo VPT v celkovej hodnote 105 EUR, z toho 100 EUR určených na konzumné a 5 EUR ako poplatok za stratu čipu. Všetky doplatky načítané na čipe sa uhrádzajú pri odchode z VPT v pokladniach. V prípade, ak počas pobytu návštevník vyčerpá celú výšku finančného kreditu, je možné si dobiť kredit v doplatkových pokladniach alebo v pokladniach pri východe. Po zaplatení doplatkov sa opätovne obnoví počítačový finančný kredit, t. j. konzumné a služby, v celkovej hodnote 100 EUR.

1.6 Vstup do VPT je jednorazový. Po opustení areálu stráca vstup platnosť. Opakovaný vstup bez zaplatenia ceny nového vstupu nie je možný. Uvedené neplatí pre hotelových hostí Holiday Village Tatralandia.

1.7 Pri vstupe do VPT prevádzkovateľ negarantuje návštevníkovi dostupnosť lehátok, slnečníkov, športových potrieb, wellness procedúr, vstup do Keltského saunového sveta, šatňových skriniek ani trezorov. Dostupnosť týchto produktov a služieb závisí od celkovej kapacity Tatralandie.

1.8 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo obmedziť alebo uzavrieť niektoré časti VPT, resp. atrakcie v prípade nutnej údržby a/alebo z objektívnych bezpečnostných alebo prevádzkových alebo bezpečnostných dôvodov (plná kapacita, zlé počasie, búrka, silný vietor, víchrica, znížená viditeľnosť) a/alebo konania spoločensko-športového podujatia bez nároku na vrátenie vstupného, resp. jeho alikvotnej časti, alebo akejkoľvek inej finančnej či nefinančnej kompenzácie. Prevádzkovateľ si tiež vyhradzuje právo, a to z prevádzkových (naplnenie kapacity) alebo bezpečnostných (ochrana života a zdravia návštevníkov napr. pre veľký počet návštevníkov) dôvodov obmedziť resp. pozastaviť alebo prerušiť predaj celodenných AQUA TICKET vstupov, a to bez nároku návštevníkov na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.

1.9 Vstup do bazénov je z hygienických dôvodov možný len v plavkách. Voda v bazénoch obsahuje zložky, ktoré môžu spôsobiť neodstrániteľné zafarbenie plaviek. Za takéto zafarbenie plaviek prevádzkovateľ nezodpovedá.

1.10 Do detského bazéna je povolený vstup len deťom do 6 rokov. Vstup dospelým osobám do detského bazéna je zakázaný, okrem prípadu, že sprevádzajú dieťa s výškou do 100 cm. Sprevádzajúca osoba nesmie sedieť alebo ležať v bazéne alebo na okraji bazéna.

1.11 Osobám s obmedzenou pohyblivosťou/orientáciou je vstup do bazénov povolený len za stáleho dohľadu zodpovednej osoby.

1.12 Osobám používajúcim francúzske barly, vodiace palice, protézy, ortézy, prípadne iné hygienicky nevhodné pomôcky, je vstup do bazénov povolený iba v prípade ich uloženia v odkladacích priestoroch, prípadne ich výmeny za hygienicky nezávadné.

1.13 Do vodného parku Tatralandia a do bazénov je zákaz vstupu:

- a) osobám, ktoré trpia prenosným ochorením ohrozujúcim zdravie ostatných návštevníkov, t. j. osoby postihnuté horúčkou, kašľom, zápalom očných spojiviek, osoby s nákazlivými alebo odpor budiacimi chorobami, bacilonosičmi črevných a iných chorôb;
- b) osobám a rodinným príslušníkom osôb postihnutých prenosnou infekčnou chorobou, ktorí sú od rodiny izolovaní, osoby postihnuté chorobami sprevádzanými výtokom, osoby s kožnými parazitmi, vyrážkami alebo obväzmi na tele;
- c) osobám so zjavne zanedbanou osobnou hygienou (zahmyzeným, špinavým, v špinavom oblečení);
- d) pod vplyvom návykových látok (alkohol, drogy, omamné alebo psychotropné látky);
- e) zvieratám.

## II. Prevádzkové pokyny pre návštevníkov

2.1 Každý návštevník je povinný dbať o ochranu a bezpečnosť vlastného zdravia ako aj o ochranu a bezpečnosť ostatných návštevníkov VPT.

2.2 Každý návštevník je povinný dodržiavať osobnú hygienu a dodržiavať čistotu na miestach a zariadeniach, ktoré využíva.

2.3 Každý návštevník je povinný pred vstupom do bazénov dôkladne sa umyť bez plaviek s mydlom a osprchovať sa v priestoroch na to určených (sprchy) a prejsť cez brodítku!

2.4 Pred vstupom do šatní je návštevník povinný sa vyzuť a vstúpiť len vo vhodnej kúpacomí obuvi alebo bosý.

2.5 Prezliekacie kabíny v spoločných šatniach (vonkajšie prezliekarne) sú určené na vyzliekanie a obliekanie. Na uloženie oblečenia sú návštevníkom k dispozícii šatňové skrinky, ktoré sú návštevníci povinní riadne zamknúť pomocou čipu. V prípade straty čipu bude návštevníkovi vydaný obsah skrinky len po preukázaní jeho vlastníctva k veciam uloženým v skrinke. Návod na obsluhu šatňových skriniek je uvedený na skrinkách. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadne škody, ktoré vzniknú návštevníkovi neuzamknutím skrinky. Deti do 12 rokov nemajú nárok na šatňovú skrinku.

2.6 Klenoty, peniaze a iné cenné veci je návštevník povinný uschovávať v príručných trezorových skrinkách umiestnených pred vstupom do spoločných šatní. Poplatok za trezor je 2,- €, ktorý návštevník môže uhradiť v pokladniach. Pokiaľ si návštevník klenoty, peniaze a iné cenné veci neuzamkne v trezorových skrinkách, prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá by mohla vzniknúť na týchto veciach alebo hodnotách.

2.7 Predmety nájdené v priestoroch VPT sú návštevníci povinní odovzdať zodpovednému zamestnancovi v hlavnej pokladni.

2.8 Návštevníci sú povinní správať sa šetrne k zariadeniam a vybaveniam nachádzajúcim sa vo VPT. Sú povinní nahradiť škody, ktoré boli spôsobené ich konaním (úmyselným alebo z neobstaranosti) na majetku prevádzkovateľa alebo majetku alebo zdraví tretích osôb.

2.9 Neplavci sa môžu kúpať len vo vyhradených priestoroch bazénu.

2.10 Pri využívaní atrakcií vo VPT (tobogany, šmýkačky, „suché atrakcie“ napr. nafukovacie atrakcie, detské hrady, preliezky, atď.) je návštevník povinný riadiť sa prevádzkovým poriadkom príslušnej atrakcie umiestneným pri atrakcii, dbať o zvýšenú opatrnosť a dodržiavať pokyny obslužného personálu. Vstup na atrakcie je na vlastnú zodpovednosť a riziko. Pri atrakciách bez dozoru je návštevník povinný dodržiavať prevádzkový poriadok jednotlivých atrakcií; využitie atrakcií je na vlastné riziko.

2.11 Návštevníci sú povinní v celom areáli VPT dodržiavať pokyny plavčikov a určeného obslužného personálu.

2.12 V prípade nepriaznivého počasia (búrky, silný vietor) sú návštevníci povinní z bezpečnostných dôvodov opustiť bazény.

2.12 V prípade úrazu, poranenia a nevoľnosti je návštevník povinný privolať plavčíka. Ošetrovňa sa nachádza pri letných bazénoch a výstupe z dolnej šatne k bazénom. Za poranenia a úrazy spôsobené vlastnou neobstaranosťou, neopatrnosťou alebo porušením tohto návštevníckého poriadku a/alebo prevádzkového poriadku atrakcií a príkazových a zákazových piktogramov prevádzkovateľ nezodpovedá.

2.13 Prístup a rýchlosť pripojenia cez voľnú a bezplatnú Wi-Fi sieť vo VPT je limitovaná kapacitnými možnosťami príslušného technického zariadenia, ktorá je závislá od celkovej kapacity návštevníkov VPT využívajúcich túto sieť.

## III. Vo vodnom parku Tatralandia je zakázané

3.1 Fajčiť vo vnútorných priestoroch vodného parku Tatralandia a pri bazénoch. Fajčením sa rozumie aj používanie elektronickej cigarety, vaporizéra, vrátane akýchkoľvek bezdymových elektronickej zariadení.

3.2 Zákaz kúpania v odevoch nevhodných na kúpanie, vrátane spodnej bielizne. Deťom je vstup do bazénu povolený z hygienických dôvodov len v plavkách alebo s použitím nepriepustných detských plaviek s priliehavou gumičkou alebo v kúpacích plienkach.

3.3 Zákaz brať so sebou ostré predmety, iné sklenené veci, ktoré môžu sa môžu rozbiť, a tým spôsobiť zranenia, nebezpečné, chemické a výbušné látky.

3.4 Vstupovať do bazénov a na atrakcie, šmýkačky so žuvačkou.

3.5 Nosiť do bazénov nafukovacie kruhy a iné nafukovacie predmety, plutvy a tenisové loptičky. Povolené sú len nafukovacie rukávniky a kolesá pre deti a plavecké okuliare.

3.6 Kričať, písať, behať po chodníkoch okolo bazénov a na mokrych plochách, robiť neprímeraný hluk, rušiť ostatných návštevníkov, vzájomne sa potápať, zrážať tretie osoby, predbiehať sa na atrakciách.

3.7 Plávať v priestoroch dojazdu na atrakciách a šmýkačkách.

3.8 Skákať do bazénov mimo priestoru k tomu vyhradenému.

3.9 Znečisťovať vodu a priestory VPT odpúvaním na podlahy, do bazénov, močiť do bazénov, odhadzovať odpadky mimo priestorov na to určených a znečisťovať celý areál VPT.

3.10 Svojevoľne premiestňovať lehátka, stoly, stoličky, zariadenia a inštalovať nábytok. Ničiť vybavenia a zariadenia a plytvať vodou.

3.11 Prať bielizeň a umývať sa mimo priestorov na to určených.

3.12 Vyžadovať od plavčikov a obslužného personálu služby odporujúce návštevníckému poriadku alebo dobrými mravom.

3.13 Nevstupovať do priestorov vyhradených pre obslužný personál, resp. do priestorov označených zákazom vstupu alebo do priestorov určených pre opačné pohlavie.

3.14 Bezdôvodne volať o pomoc.

3.15 Vnášať vlastné jedlo (s výnimkou dojčenskej stravy) a akékoľvek alkoholické nápoje (vrátane piva, vína a vopred namiešaných nízkoalkoholických nápojov) alebo omamné alebo psychotropné látky.

#### IV. Vylúčenie návštevníka z VPT

4.1 Návštevníkovi porušujúcemu Návštevný poriadok, pokyny zamestnancov VPT alebo návštevníkovi, ktorý svojím správaním ohrozuje iných návštevníkov alebo zamestnancov VPT na ich zdraví alebo živote alebo ohrozuje alebo poškodzuje majetok VPT, jeho zamestnancov alebo návštevníkov, alebo návštevníkovi, ktorý je pod vplyvom alkoholu alebo akýchkoľvek iných omamných alebo psychotropných látok alebo svojím správaním porušuje dobré mravy, bude po predchádzajúcom upozornení zamestnanca VPT znemožnený vstup do VPT alebo mu bude ďalšie čerpanie služieb vo VPT zamedzené a priestory VPT bude nútený opustiť, a to bez nároku na vrátenie zaplateného vstupného, resp. jeho alikvotnej časti, alebo nároku na poskytnutie akejkoľvek inej finančnej či nefinančnej náhrady.

4.2 Z VPT má prevádzkovateľ právo a povinnosť vykazať osoby postihnuté horúčkou, kašľom, zápalom očných spojiviek, osoby s nákazlivými alebo odpor budiacimi chorobami, bacilonosičmi črevných a iných chorôb; osoby a rodinných príslušníkov osôb postihnutých nákazlivou infekčnou chorobou, ktorí sú od rodiny izolovaní, osoby postihnuté chorobami sprevádzanými výtokom, osoby s kožnými parazitmi, vyrážkami a obväzmi na tele.

4.3 V prípade, ak návštevník v takýchto prípadoch neopustí na vyzvanie dobrovoľne VPT, môže prevádzkovateľ požiadať o zakročenie vlastnú ochranu alebo príslušníkov mestskej polície.

#### V. Atrakcie a animácie vo vodnom parku Tatralandia

5.1 Použitie všetkých atrakcií vo VPT (tobogany, šmýkačky, „suché atrakcie“ napr. nafukovacie atrakcie, detské hrady, preliezky atď.) a účasť na animačných programoch je na vlastnú zodpovednosť. Pri používaní atrakcií a pri účasti na animačných programoch je návštevník povinný dodržiavať príslušné prevádzkové pokyny a riadiť sa pokynmi obslužného a animačného personálu.

5.2 Návštevník je povinný pri využití atrakcií dbať na zvýšenú pozornosť a opatrnosť, používať vhodný plavecký odev a nevstupovať na atrakcie zo strany alebo zospodu.

Tobogan / šmýkačka	Min. výška	Max. váha
Delphin	od 120 cm	max. 280 kg
4Family	od 100cm	max. 270 kg
Boomerang Raft Ramp	od 120 cm	max. 180 kg
Crazy River	od120 cm	max. 110 kg
Kamikadze	od 120 cm	max. 120 kg
Roller Coaster	od 120 cm	max. 2x90kg / max. 3x70 kg
Black Hole	od 140 cm	max. 120 kg
Anakonda	od 120 cm, s rodičom od 90 cm	max. 120 kg
Double Bubble	od 140 cm, s rodičom od 120 cm	max. 180 kg
Niagara	od 130 cm	neobmedzene
Triple Splash	od 140 cm	podľa pokynov obsluhy
Double Fall	od 140 cm	max. 110 kg
Free Fall	od 140 cm	max. 110 kg
Twister	od 120 cm	max. 120 kg
Little Niagara	od 130 cm do 150 cm	max. 50 kg
Banana Fun	od 120 cm, s rodičom od 90 cm	max. 2x90kg / max. 3x70 kg
Black Magic	od 120 cm	max. 180 kg
Rapido	od 120 cm	max. 110 kg
Monkey Slide	od 120 cm	max. 110 kg
Jungle Raft	od 120 cm, s rodičom od 90 cm	max. 180 kg
Black & White	od 120 cm	max. 180 kg
Tornado	od 120 cm	max. 180 kg
Trio	od 120 cm	max. 260 kg
Flamingo	od 100 cm	max. 180 kg
Duo Race	od 100 cm	max. 180 kg

5.3 Každý návštevník je povinný dodržiavať signalizačné zariadenia pred vstupom na tobogan, prípadne pokyny personálu.

5.4 Priebeh animačného programu je zdokumentovaný formou audiovizuálnych záznamov, ktoré budú následne použité na propagačné účely.

## VI. Keltský saunový svet

6.1 Keltský saunový svet je komplex 21 parných, vodných a masážnych kúpeľov, sáun a procedúr. Je spoločným priestorom mužov a žien. Počas prevádzkovej doby Keltského saunového sveta je povolený vstup aj deťom nad 6 rokov v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Pobyť detí od 6 do nedovŕšených 12 rokov v saunovom svete je možný do 17:00 hod. Posledný 90-minútový vstup je možný do 15:30 hod. Deťom do 6 rokov nie je vstup do saunového sveta povolený.

6.2 Vstup do Keltského saunového sveta je možný len bez plaviek. Každý návštevník obdrží pri vstupe balneo plachtu.

6.3 Vstup do ochladzovacích bazénov a víriviek Keltského saunového sveta je možný len bez plaviek a balneo plachty.

6.4 Vstup do Keltského saunového sveta je jednorazový na dobu max. 90 minút. Po prerušení pobytu (procedúr) nemá návštevník nárok na vrátenie sa do saunového sveta.

6.5 Pri návšteve Keltského saunového sveta je návštevník povinný dodržiavať prevádzkový poriadok a pokyny obslužného personálu.

6.6 Každý návštevník je povinný zachovávať ticho a pokoj a svojim správaním neobťažovať ostatných návštevníkov.

6.7 Do priestorov Keltského saunového sveta je zakázané nosiť sklenené predmety, s výnimkou využitia služby

„Prosecco Vital“ – šumivé víno (alko alebo nealko) zakúpené v Keltskom saunovom svete. „Prosecco Vital“ je dovolené konzumovať jedine vo vírivke „Slnečný kúpeľ“, ktorá sa nachádza na kamienkovej terase pri Biosaune.

„Prosecco Vital“ je zakázané konzumovať v iných častiach Keltského saunového sveta. Do priestorov Keltského saunového sveta nie je povolené vnášať vlastné alkoholické nápoje.

6.8 Do Keltského saunového sveta je zakázaný vstup osobám pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok. Personál si vyhradzuje právo odoprieť poskytnutie služby „Prosecco Vital“ osobám pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok.

## VII. Spracovanie a ochrana osobných údajov

7.1 Zásady spracúvania osobných údajov

Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov a sú uverejnené na internetovej stránke [https://www.tatralandia.sk/fileadmin/resort\\_upload/besenova/GDPR/TMR\\_SK\\_TMR\\_Tatralandia\\_Zasady\\_spracuvania\\_osobnych\\_udajov\\_2024.pdf](https://www.tatralandia.sk/fileadmin/resort_upload/besenova/GDPR/TMR_SK_TMR_Tatralandia_Zasady_spracuvania_osobnych_udajov_2024.pdf).

## VIII. Všeobecné ustanovenia

8.1 Návštevný poriadok je záväzný pre všetkých návštevníkov VPT a zamestnancov prevádzkovateľa.

8.2 Návštevníci sú povinní dodržiavať výstražné, príkazové, zákazové a informačné tabule, prípadne iné upozornenia a nesmú ich ničiť, poškodzovať alebo odstraňovať.

8.3 Návštevníci sú povinní opustiť VPT do ukončenia prevádzkovej doby VPT.

8.4 Prípadné priania, otázky, upozornenia a sťažnosti je možné podať písomne do reklamačnej knihy, ktorá sa nachádza v klientском centre alebo v hlavnej pokladni a ústne vedúcej (vedúcemu) pokladní. Nároky z väd služieb sa uplatňujú spôsobom upraveným v reklamačnom poriadku prevádzkovateľa.

8.5 Zákazník má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak medzi zákazníkom ako spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu) alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva. Obchodník žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti. Ak obchodník na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

8.6 V prípade straty čipu (náramkových hodínok s elektronickým čipom) platného počas jedného dňa vo VPT bude návštevníkovi účtovaná peňažná náhrada vo výške 105,- EUR. V prípade straty čipu a súčasného predloženia pokladničného dokladu o úhrade sumy za príplatkové atrakcie a služby, stravovacie a ostatné doplnkové služby čerpané bezhotovostne počas pobytu v priestoroch VPT je účtovaná peňažná náhrada vo výške 5,- EUR. V prípade straty čipu a súčasného predloženia pokladničného dokladu o úhrade vstupného do VPT je účtovná peňažná náhrada vo výške 5,- EUR a návštevník je povinný uhradiť sumu za príplatkové atrakcie a služby, stravovacie a ostatné doplnkové služby čerpané bezhotovostne počas pobytu v priestoroch VPT podľa informácií v systéme prevádzkovateľa. V prípade straty celosezónnej permanentky zakúpenej cez predajný systém Gopass prevádzkovaného spoločnosťou **GOPASS SE**, so sídlom Komořanská 326/63, 143 00 Praha 4 - Modřany, Česká republika, IČO: 171 07 148, zapísanou v obchodnom registri vedeným Mestského súdu v Prahe, v oddieli H, vložka č. 2546, ktorej nosičom je Gopass karta, je účtovaná peňažná náhrada vo výške 2,- EUR za vystavenie novej Gopass Karty.

8.7 Každý návštevník VPT je pri odchode z VPT v pokladniach pri východe povinný odovzdať vstupné náramkové hodinky s elektronickým čipom a uhradiť sumu za príplatkové atrakcie a služby, stravovacie a ostatné doplnkové služby, ktoré bezhotovostne čerpal počas svojho pobytu v priestoroch VPT. V prípade, ak návštevník pri odchode v pokladniach pri východe z VPT neuhradí sumu za príplatkové atrakcie a služby, stravovacie a ostatné doplnkové služby evidované prostredníctvom vstupných náramkových hodínok s elektronickým čipom, ktoré bezhotovostne čerpal počas svojho pobytu v priestoroch VPT, považuje sa takéto konanie za porušenie Návštevného poriadku. Prevádzkovateľ je oprávnený pristúpiť k vymáhaniu úhrady odplaty za takto čerpané služby. Za účelom identifikácie osoby návštevníka, ktorý opustil VPT bez predchádzajúcej úhrady, bude návštevník identifikovaný prostredníctvom osobných údajov poskytnutých návštevníkom v rámci programu Gopass, ktoré sú spracúvané v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) Zákona.

8.8 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo neumožniť vstup ďalším návštevníkom do VPT v prípade naplnenia prevádzkovej kapacity VPT.

8.9 V prípade nepriaznivého počasia ako búrky alebo silný vietor sú návštevníci z bezpečnostných dôvodov povinní opustiť bazény. Ak sa návštevník rozhodne predčasne opustiť areál z dôvodu nepriaznivého počasia, nevzniká mu právo na vrátenie zaplateného vstupného alebo jeho alikvotnej časti alebo akékoľvek iné finančné či nefinančné odškodnenie.

8.10 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v prípade nepriaznivého počasia ako dážď, búrka, silný vietor, tma, hmla, znížená viditeľnosť a technických príčin upraviť alebo prerušiť alebo pozastaviť prevádzkovú dobu jednotlivých atrakcií vo VPT (napr. športoviská, tobogany, šmýkačky, bazény, bufety, reštaurácie...) z bezpečnostných dôvodov. V prípade vyššie uvedených skutočností nevzniká návštevníkom právo na vrátenie zaplateného vstupného alebo jeho alikvotnej časti alebo akékoľvek iné finančné či nefinančné odškodnenie.

8.11 Prevádzkovateľ nezodpovedá za osobné veci stratené v areáli alebo na atrakciách.

8.12 VPT je prevádzkovaný v súlade so zákonmi a aktuálnymi nariadeniami vlády SR.

Návštevný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho vydania a účinnosť dňom jeho zverejnenia v priestoroch VPT a na internetovej stránke [www.tatralandia.sk](http://www.tatralandia.sk) podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

Dátum vydania: 1. september 2025

Prevádzkovateľ: Tatry mountain resorts a.s., so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina oddiel: Sa, vložka č. 62/L

## **Orgán dozoru**

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

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