

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

PREDPREDAJ VSTUPOV DO AQUAPARKOV TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ LETNÝ FIRST MINUTE JARNÁ SEZÓNA 2019

Tieto obchodné podmienky 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 v celoročnom aquaparku Tatralandia, Ráztocká 21, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**Aquapark Tatralandia**“) prevádzkovaného spoločnosťou TMR a v celoročnom VODNOM PARKU BEŠEŇOVÁ, Bešeňová 136, 034 83 ďalej len „**VP Bešeňová**“) prevádzkovaného spoločnosťou **EUROCOM Investment, s.r.o.**, so sídlom Bešeňová 136, 034 83 Bešeňová, IČO: 35 756 985, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 14588/L (ďalej len „**spoločnosť EI**“).

1. **PREDPREDAJ VSTUPOV do AQUAPARKOV TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ JARNÁ SEZÓNA 2019**
- 1.1. **PREDPREDAJ VSTUPOV do AQUAPARKOV TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ JARNÁ SEZÓNA 2019** (ďalej len „**PREDPREDAJ**“) je k dispozícii na stránke <https://www.gopass.sk/homepage/vouchers> poskytuje ho spoločnosť TMR.
- 1.2. **PREDPREDAJ je spustený v termíne od 01.04.2019 do 23.04.2019.**
- 1.3. Zákazník má možnosť zakúpiť si voucher v **PREDPREDAJI online prostredníctvom internetovej stránky www.gopass.sk** po zaplatení sa voucher objaví po nákupnom procese v zľavovom centre držiteľa GP karty) a to v sume 15,00 € pre všetky vekové kategórie s výnimkou dieťaťa do 6 rokov, ktoré má vstup do aquaparkov grátis. **Podmienkou pre možnosť zakúpenia si vouchera v PREDPREDAJI je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť TMR a držba karty GOPASS.**
- 1.4. Voucher zakúpený v predpredaji oprávňuje držiteľa na čerpanie služieb v termíne od 1.4. - 28.6.2019 (okrem termínov 18.4. – 22.4.2019, 27.4. – 8.5.2019) a sú na predaj online na stránke www.gopass.sk v 4 rôznych variantoch:
 - 1.4.1. **V Aquaparku Tatralandia** v rozsahu „AQUA TICKET“ v hodnote 15 € pre všetky vekové kategórie, t.j. 6 toboganov, 10 bazénov (vonkajšie i vnútorné s morskou, termálnou aj čírou vodou), vonkajšie a vnútorné vírivky, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni uzamykateľnou skrinkou, využívanie slnečníkov a lehátiek, detské atrakcie, wifi, parkovanie a zvýhodnený vstup do Keltského saunového sveta v cene 6,- EUR.
 - 1.4.2. **V Aquaparku Tatralandia** v rozsahu „AQUA TICKET“ spolu s OBEDOM v reštaurácii Paradiso v hodnote 21 € pre všetky vekové kategórie, t.j. 6 toboganov, 10 bazénov (vonkajšie i vnútorné s morskou, termálnou aj čírou vodou), vonkajšie a vnútorné vírivky, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni uzamykateľnou skrinkou, využívanie slnečníkov a lehátiek, detské atrakcie, wifi, parkovanie a zvýhodnený vstup do Keltského saunového sveta v cene 6,- EUR.
 - 1.4.3. **Vo VP Bešeňová** v rozsahu „AQUA Ticket“, v hodnote 15 € pre všetky vekové kategórie, t.j. 9 bazénov – vonkajšie aj vnútorné s termálnou aj čírou vodou, vstup do zábavno-adrenalinovej zóny s bazénom s umelými vlnami, detským bazénom a toboganová veža so 6 toboganmi, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, detské atrakcie - preliezky, parkovanie, wifi, plážový volejbal, outdoor fitness a zvýhodnený vstup do saunového sveta Harmónia Wellness & Spa v cene 6,- EUR.
 - 1.4.4. **Vo VP Bešeňová** v rozsahu „AQUA Ticket“ v hodnote 21 € pre všetky vekové kategórie, spolu s OBEDOM v reštaurácii BISTRO, t.j. 9 bazénov – vonkajšie aj vnútorné s termálnou aj čírou vodou, vstup do zábavno-adrenalinovej zóny s bazénom s umelými vlnami, detským bazénom a toboganová veža so 6 toboganmi, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, detské atrakcie - preliezky, parkovanie, wifi, plážový volejbal, outdoor fitness a zvýhodnený vstup do saunového sveta Harmónia Wellness & Spa v cene 6,- EUR.

počas dní platnosti PREDPREDAJA a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová. Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky Aquaparku Tatralandia a Vodného parku Bešeňová.

- 1.5. **Predpredaj** sa realizuje od 01.04.2019 formou internetového obchodu programu GOPASS za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu programu GOPASS (www.gopass.sk) a za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR a cenníku spoločnosti EI.
- 1.6. **Zľavnené vouchery:** Nárok na „ bezplatné“ využívanie služieb s výnimkou vstupu do Keltského sveta majú deti do veku 2,99 rokov výlučne v prípade, ak služby využívajú v sprievode dospelé osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelé osoby staršej ako 18 rokov). Doprovod (plnoletá osoba) je počas celého pobytu v Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová zodpovedný za dieťa a nesmie nechať počas pobytu v Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová dieťa samé bez dozoru.
- 1.7. **Zakúpený nevyužitý voucher je možné vyčerpať aj v druhom aquaparku za doplatok 2,00 € priamo na mieste. Kombinovanie vstupu do Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné.**
- 1.8. **Voucher je neprenosný, jednorázový a uplatniteľný výlučne cez pokladne vodného parku Bešeňová a Aquaparku Tatralandia. Vstup je potrebné si pred návštevou aktivovať v gopass účte. Nie je možné ho využiť ako hotelový vstup.**
- 1.9. Držiteľ vouchera je povinný pri každom odchode z Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová uhradiť v pokladni všetky doplatky naťažené na čípe v rámci finančného limitu za realizované bezhotovostné platby za stravovacie a doplnkové služby čerpané počas využívania služieb, na ktorého držiteľa oprávňuje voucher.

2. STRATA, ODCUDZENIE A POŠKODENIE NOSIČA

2.1 Strata alebo odcudzenia nosiča

- 2.1.1 Pri strate alebo odcudzení nosiča je držiteľ povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v pokladniach Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová, v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová, v informačných centrách spoločnosti TMR ako prevádzkovateľa internetového programu GOPASS alebo telefonicky na GOPASS linke: 0850 122 155 (číslo pre medzinárodné hovory: +421 220 510 448) alebo ju sám zablokovať po prihlásení do svojho konta GOPASS na internetovej stránke www.gopass.sk. Držiteľ je v tomto prípade povinný predložiť preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol nosič vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup vouchera. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné nosič zablokovať a overiť potrebné údaje vrátane počtu nevyčerpaných dní. Držiteľ nosiča obdrží náhradný nosič. Poplatok za vystavenie náhradného nosiča je 2,- EUR.
- 2.1.2 Držiteľ nosiča nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni počas ktorých nemohol čerpať služby v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia nosiča a jeho zablokovania.
- 2.1.3 Držiteľa nosiča, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie nosiča.

2.2 Poškodenie nosiča

- 2.2.1 V prípade poškodenia nosiča držiteľ nosiča bezodkladne oznámi túto skutočnosť v pokladniach Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová alebo v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová. Držiteľ nosiča je povinný predložiť spolu s poškodeným nosičom aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol voucher vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup vouchera. V prípade mechanického poškodenia nosiča alebo v prípade, ak nebude možné poškodený nosič opätovne nakódovať, držiteľ nosiča obdrží náhradný nosič s počtom nevyčerpaných dní ku dňu predloženia poškodeného nosiča a v takomto prípade je držiteľ nosiča povinný zaplatiť za vystavenie náhradného nosiča poplatok v sume 2,- EUR.
- 2.2.2 Držiteľa nosiča, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie nosiča.

2.3 Zabudnutie nosiča

- 2.3.1 V prípade, že si držiteľ nosiča zabudne pri príchode do VP Bešeňová nosič (KEY CARD, platí obdobne ustanovenie bodu 2.1 týchto obchodných podmienok. Poplatok za vystavenie náhradného nosiča je 2,- EUR.

- 2.4 Poplatky podľa tohto bodu je držiteľ nosiča povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného nosiča.

3 REKLAMÁCIE

- 3.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR, a.s. a prevádzkovateľom VP Bešeňová 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.

- 3.2 Držiteľ vouchera má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 3.3 Držiteľ vouchera je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, t.j. v deň, v ktorom nebola služba poskytnutá v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa služby neposkytli, inak právo na reklamáciu zaniká. Držiteľ vouchera má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová, alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@besenova.com alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach. 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.
- 3.4 Držiteľ vouchera je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Spoločnosť TMR, a.s. 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 držiteľ vouchera povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Držiteľ vouchera je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti TMR potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou TMR.
- 3.5 Náhradu za deň, v ktorom zákazník nemohol čerpať služby, na ktoré ho voucher oprávňuje, alebo ich mohol čerpať len obmedzene, **prevádzkovateľ neposkytuje.**
- 3.6 Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek držiteľa vouchera na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.
- 3.7 Držiteľ vouchera, ktorý si zakúpil voucher môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpeného vouchera, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti.** Držiteľ vouchera je povinný predložiť oznámenie o úraze najneskôr do 10 dní od úrazu, alebo od zistenia skutočnosti dlhodobej práceneschopnosti alebo inej závažnej okolnosti vrátane daňového dokladu o kúpe vouchera a preukaz totožnosti osoby (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa vouchera. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi vouchera využívať služby, na ktoré ho zakúpený voucher oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ vouchera **nemá právo** na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu.
- 3.8 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 alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

4 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 4.1 Zásady spracúvania osobných údajov Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov TMR Group a sú uverejnené na internetovej stránke www.tmr.sk/o-nas/gdpr/

5 OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 5.1** Prevádzka Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa alebo spoločnosti EI a informácie o prevádzkových hodinách sú denne k dispozícii pri vstupe do Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová, ako aj na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tatralandia.sk a na internetovej stránke VP Bešeňová www.besenova.com. Osobitné pripomienky prevádzkovateľa:
- 5.1.1. Srinka na čip nie je možná pre dieťa do 12 rokov.
 - 5.1.2. Akcia nie je určená na predaj tretím osobám. Účtovný doklad obdrží držiteľ vouchera pri pokladni pri jeho výmene za vstup do Aquaparku.
 - 5.1.3. Vouchery bude možné využiť s ohľadom na kapacitu prevádzky.
 - 5.1.4. Prevádzkovateľ nezaručuje dostatočnú kapacitu lehátok.
- 5.2** Kúpou vouchera a využívaním služieb v Aquaparku Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou TMR a vo VP Bešeňová prevádzkovaného spoločnosťou EI sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca spoločnosti TMR a/alebo spoločnosti EI alebo nimi určených osôb, návštevny poriadok Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová, tieto obchodné podmienky osobitné obchodné podmienky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným prevádzkovateľom VP Bešeňová, ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti TMR www.tatralandia.sk, v Infocentre Aquaparku Tatralandia, vo všetkých pokladniach Aquaparku Tatralandia a na webovej stránke spoločnosti EUROCOM Investment www.besenova.com v Infocentre VP Bešeňová a vo všetkých pokladniach VP Bešeňová, ako aj obchodné podmienky internetového programu GOPASS.
- 5.3** Spoločnosť TMR alebo spoločnosť EI sú oprávnené voucher znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v Aquaparku Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou TMR a vo VP Bešeňová prevádzkovaného spoločnosťou EI v prípade zistenia, že voucher na využívanie služieb v Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ GP karty. GP je platný len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri zľavnených voucheroch aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného vouchera. Pre účely kontroly je prevádzkovateľ a spoločnosť EI oprávnený požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa a pri zľavnenom voucheri aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavneného vouchera.
- 5.4** V prípade znehodnotenia GP karty z dôvodu porušenia týchto všeobecných obchodných podmienok (v prípade zneužívania GP karty a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v Aquaparku Tatralandia a spoločnosťou EI vo VP Bešeňová alebo v prípade porušenia bodu 5.2 týchto všeobecných obchodných podmienok) nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v Aquaparku Tatralandia alebo vo VP Bešeňová prevádzkovaného spoločnosťou EI, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.

6 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 6.1** Obchodné podmienky PREDPREDAJ VSTUPOV DO AQUAPARKOV TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.04.2019 a sú platné a účinné počas celej jarnej sezóny 2019, t.j. do 28.06.2019.
- 6.2** Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe GP karty, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 6.3** V častiach výslovne neupravených obchodných podmienok PREDPREDAJ VSTUPOV DO AQUAPARKOV TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ platia podmienky upravené v návštevnom poriadku Aquaparku Tatralandia a návštevnom poriadku VP Bešeňová a vo všeobecných obchodných podmienkach internetového programu GOPASS. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako návštevny poriadok Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová a všeobecné obchodné podmienky internetového programu GOPASS, prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení návštevneho poriadku a všeobecných obchodných podmienok internetového programu GOPASS, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 01.04.2019

Orgán dozoru

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