

OBCHODNÉ PODMIENKY

PREDPREDAJ VSTUPOV DO AQUAPARKOV TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ JESENNÁ 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 Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová JESENNÁ SEZÓNA 2019**
- 1.1. **Prevádzkovateľom PREDPREDAJA VSTUPOV do Aquaparku Tatralandia a VP BEŠEŇOVÁ JESENNÁ SEZÓNA 2019** (ďalej len „**PREDPREDAJ**“) je spoločnosť TMR ako prevádzkovateľ internetového programu GOPASS (www.gopass.sk).
- 1.2. Zákazník má možnosť v termíne od **12.08.2019 do 01.09.2019** zakúpiť si v PREDPREDAJI, a to výlučne **online prostredníctvom internetovej stránky www.gopass.sk** PREDPREDAJ VSTUPU do Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová formou voucheru, ktorý je po uhradení ceny umiestnený v zľavovom centre držiteľa GOPASS karty, a to za podmienok upravených v týchto obchodných podmienkach a 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. Cena vstupu (hodnota voucheru) je stanovená v závislosti od rozsahu služieb v ňom zahrnutých. **Podmienkou pre možnosť zakúpenia si voucheru v PREDPREDAJI je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť TMR, a držba karty GOPASS.**
- 1.3. Voucher zakúpený vrámci PREDPREDAJA oprávňuje osobu, v prospech ktorej je zakúpený, na čeranie služieb v Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová v rozsahu upravenom v týchto obchodných podmienkach v termíne od 02.09.2019 - 25.12.2019, a to v rozsahu určenom podľa ceny zakúpeného voucheru nasledovne:
 - 1.4.1. V **Aquaparku Tatralandia** v rozsahu jednodňový „AQUA TICKET“ za cenu 13,- EUR, 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;
 - 1.4.2. V **Aquaparku Tatralandia** v rozsahu jednodňový „AQUA TICKET“ spolu s OBEDOM v reštaurácii Paradiso za cenu 19,- EUR, 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, dvojchodový obed (na výber z dvoch jedál) v reštaurácii Paradiso ;
 - 1.4.3. Vo **VP Bešeňová** v rozsahu jednodňový „AQUA Ticket“ za cenu 13,- EUR, 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;
 - 1.4.4. Vo **VP Bešeňová** v rozsahu jednodňový „AQUA Ticket“ spolu s OBEDOM v reštaurácii Bistro za cenu 19,- EUR, 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, dvojchodový obed (na výber z dvoch jedál) v reštaurácii Bistro;

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. Držitelia voucheru zakúpeného podľa týchto obchodných podmienok majú možnosť zakúpiť si zvýhodnený vstup do saunového sveta Keltský saunový svet v Aquaparku Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová za cenu 7,- EUR.

- 1.4. **Poskytnutie zľavy z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia NIE JE MOŽNÉ.** Deti do veku 5,99 roka sú oprávnené využívať služby Aquaparku Tatralandia a/alebo VP Bešeňová bezplatne v prípade ich sprievodu osobou staršou 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.
- 1.5. Zakúpený aktivovaný voucher je možné využiť aj v druhom aquaparku (do ktorého nebol aktivovaný) **za doplatok 2,- EUR** priamo na mieste. **Kombinovanie vstupu do Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné.**
- 1.6. **Voucher je neprenosný od okamihu jeho zakúpenia.**
- 1.7. Návštevník je povinný pri každom odchode z Aquaparku Tatralandia a/alebo 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 ktoré držiteľ a oprávňujú ním zakúpené služby (vstup).

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 dokladu potvrdzujúceho nákup vouchera. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné nosič zablokovať a overiť potrebné údaje vrátane nevyčerpaných služieb. 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 služby zakúpené na dni, počas ktorých nemohol čerpať služby v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia nosiča a jeho zablokovania.
- 2.1.3 Držiteľ 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 dokladu potvrdzujúceho nákup vouchera. V prípade mechanického poškodenia nosiča alebo v prípade, ak nebude možné poškodený nosič opätovne nakódovať, držiteľ nosiča obdrží náhradný nosič so službami zakúpenými a nevyčerpanými počas 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 Aquaparku Tatralandia a/alebo 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 využívajúci služby Aquaparku Tatralandia a/alebo VP Bešeňová (ďalej len „zákazník“) má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 3.3 Zákazník 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. Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová, alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailové adresy info@besenova.com alebo info@tatralandia.sk, 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** Zákazník 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 zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník 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** Zákazník, 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.** Zákazník 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 zákazníkovi 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 podmienky:

5.1.1. Vstup pre deti do 12 rokov len v sprievode dospeljej osoby, pričom dieťa do 12 rokov nemá nárok na samostatnú skrinku na čip.

5.1.2. Daňový doklad o kúpe služby obdrží držiteľ vouchera pri uplatnení vouchera na vstupe do Aquaparku.

5.1.3. „Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo neumožniť držiteľovi vouchera jeho výmenu za vstup a neumožniť vstup a užívanie služieb v Aquaparku Tatralandia a/alebo VP Bešeňová v prípade, že v daný deň bola naplnená návštevná kapacita Aquaparku Tatralandia a/alebo VP Bešeňová, a to z dôvodu zabezpečenia ochrany života, zdravia a majetku návštevníkov a ich bezpečnosti, alebo z iných prevádzkových dôvodov.“

5.1.4. Kapacita lehátok v Aquaparku Tatralandia a vo VP Bešeňová je obmedzená, preto prevádzkovatelia negarantujú možnosť všetkým zákazníkom využiť počas využívania služieb Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová lehátka tam sa nachádzajúce.

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, návštevný poriadok Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová, tieto obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným spoločnosťou TMR a 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 vstup zablokovať a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v Aquaparku Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou TMR a vo VP Bešeňová prevádzkovaného spoločnosťou EI v prípade zistenia, že služby v Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová využíva osoba, ktorá nie je oprávnená ich používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ GOPASS karty. GOPASS je platný len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa. 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.

5.4 V prípade znehodnotenia GOPASS karty z dôvodu porušenia týchto všeobecných obchodných podmienok (v prípade zneužívania GOPASS 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 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 zákazníkom 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 12.08.2019 a sú platné a účinné počas celej jesennej sezóny 2019, t.j. do 25.12.2019.

6.2 Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe týchto obchodných podmienok, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

6.3 V častiach výslovne neupravených v týchto obchodných podmienkach 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 návštevný 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 návštevného poriadku a všeobecných obchodných podmienok internetového programu GOPASS, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 06.08.2019

Orgán dozoru

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

