

OBCHODNÉ PODMIENKY
SURFSEZÓNKA TATRALANDIA
LETO 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.

1. SURFSEZÓNKA TATRALANDIA LETO 2019

- 1.1. Zákazník má možnosť pre leto 2019 zakúpiť si sezónny lístok do Tatralandie (ďalej len „SURFSEZÓNKA“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa.
- 1.2. SURFSEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na využívanie služieb Aquaparku Tatralandia v rozsahu, v akom sú tieto služby v SURFSEZÓNKE zahrnuté.
- 1.3. SURFSEZÓNKA je vydávaná vo forme bezkontaktnej čipovej karty – KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa SURFSEZÓNKY.
- 1.4. SURFSEZÓNKA je platná v termíne od **01.05.2019** resp. odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, **do 31.10.2019**.
- 1.5. SURFSEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb v Tatralandii v rozsahu „**XL SURF TICKET**“, t.j. 60 min vstupu do surfvacej zóny Surf Waves Tatralandia, dohľad inštruktora a odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni uzamykateľnou skrinkou, parkovanie a to počas doby platnosti SURFSEZÓNKY a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín v Tatralandii. Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky Tatralandie.
- 1.6. Zákazník má možnosť zakúpiť si SURFSEZÓNKU v termínoch a spôsobom určeným prevádzkovateľom, a to *online* prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS na www.gopass.sk alebo *offline* v Infocentre Tatralandie a za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR (www.tatralandia.sk a www.gopass.sk). Podmienkou pre možnosť zakúpenia si SURFSEZÓNKY je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť TMR a držba karty GOPASS.
- 1.7. *Online* predaj SURFSEZÓNKY sa realizuje od **01.04.2019 do 14.06.2019 ako predpredaj za zvýhodnené ceny** prostredníctvom 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.
- 1.8. *Offline* predaj SURFSEZÓNKY sa realizuje od **01.05.2019 do 14.06.2019 ako predpredaj** a SURFSEZÓNKU je možné zakúpiť si v Infocentre Tatralandie za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR, ak:
 - 1.8.1 osoba, ktorá má byť držiteľom SURFSEZÓNKY, je už registrovaným členom programu GOPASS, ale ešte nemá vydanú GOPASS kartu – v takomto prípade bude v Infocentre Tatralandie vydaná GOPASS karta, ktorá bude priradená k účtu registrovaného člena programu GOPASS, alebo,
 - 1.8.2 osoba, ktorá má byť držiteľom SURFSEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS – v takomto prípade bude priamo pri kúpe SURFSEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.
- 1.9. V termíne od **15.06.2019 do 31.10.2019** sa realizuje *online predaj* SURFSEZÓNKY prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS na www.gopass.sk, a to za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR www.gopass.sk, ako aj *offline predaj* SURFSEZÓNKY v Infocentre Tatralandie za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR, ak:
 - 1.9.1 osoba, ktorá má byť držiteľom SURFSEZÓNKY, je už registrovaným členom programu GOPASS, ale ešte nemá vydanú GOPASS kartu – v takomto prípade bude v Infocentre Tatralandie vydaná GOPASS karta, ktorá bude priradená k účtu registrovaného člena programu GOPASS, alebo,
 - 1.9.2 osoba, ktorá má byť držiteľom SURFSEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS – v takomto prípade bude priamo pri kúpe SAUNASEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.
- 1.10. V prípade, že je zákazník držiteľom ZIMNÉHO SURF PASSu, môže v termíne od **01.04.2019 do 14.06.2019** online (prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS www.gopass.sk) uhradiť **doplatok** k zimnému surfpassu v sume **69,- EUR**, alebo v termíne od **15.06.2019 do 31.10.2019** online (prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS www.gopass.sk)

uhradiť **doplatok** k Sezónnemu zimnému surfpassu v sume **79,- EUR**, na základe čoho sa zákazník stane držiteľom SURFSEZÓNKY v zmysle týchto obchodných podmienok, ktorá zákazníka oprávňuje na čerpanie služieb podľa týchto obchodných podmienok.

1.11. SURFSEZÓNKY podľa veku:

1.11.1 Nárok na SURFSEZÓNKU „Dieťa 6 – 11,99 rokov“ majú deti vo veku 6 – 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.sk uviesť správny dátum narodenia dieťaťa. V prípade kúpy SURFSEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa;

1.11.2 Nárok na SURFSEZÓNKU „Junior“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO 26. Pre uplatnenie nároku na SURFSEZÓNKU „Junior“ z dôvodu veku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.sk uviesť správny dátum narodenia osoby a správne číslo preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26. V prípade kúpy SURFSEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti (do 15 rokov veku preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa) a pre uplatnenie nároku na SURFSEZÓNKU „Junior“ pre držiteľa preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26 predložiť preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26;

1.11.3 Nárok na SURFSEZÓNKU „Senior“ majú osoby vo veku 60 a viac rokov alebo držiteľia preukazu ťažko zdravotne postihnutý (ŤZP) alebo ťažko zdravotne postihnutý so sprievodcom (ŤZP-S). Pre uplatnenie nároku na SURFSEZÓNKU „Senior“ z dôvodu dovŕšenia veku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.sk uviesť správny dátum narodenia a z dôvodu zdravotného postihnutia číslo preukazu ŤZP alebo ŤZP-S. V prípade kúpy SURFSEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a pre uplatnenie nároku na SURFSEZÓNKU „Senior“ z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ŤZP alebo ŤZP-S.

Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.

1.12. V jeden a ten istý deň je možné SURFSEZÓNKU využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do surf zóny v aquaparku Tatralandia .

1.13. SURFSEZÓNKA je neprenosná, a to od okamihu jeho vydania.

1.14. Držiteľ SURFSEZÓNKY je oprávnený využívať surf zónu Surf Waves Tatralandia a služby tam ponúkané v dennom rozsahu 60 minút + 40 minút na prezlečenie 1x denne. V prípade prekročenia uvedeného časového limitu, bude držiteľovi SURFSEZÓNKY účtovaný doplatok v hodnote Aquaticket/dospelý a to v sume podľa aktuálne platného cenníka v Tatralandii.

1.15. Držiteľ SURFSEZÓNKY je povinný pri každom odchode z Tatralandie 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 držiteľa oprávňuje SURFSEZÓNKA.

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 Tatralandie, v Infocentre Tatralandie 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 jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup SURFSEZÓNKY. 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 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 v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová. Držiteľ nosiča je povinný predložiť spolu s poškodeným nosičom aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bola SURFSEZÓNKA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup

SURFSEZÓNKY. 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 Držiteľ nosiča, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie nosiča.

2.3 Zabudnutie nosiča

2.3.1 V prípade, že si držiteľ nosiča zabudne pri príchode do Tatralandie 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 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 SURFSEZÓNKY má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

3.3 Držiteľ SURFSEZÓNKY 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 SURFSEZÓNKY má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@tatralandia.sk alebo reklamacia@gopass.sk (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) 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 SURFSEZÓNKY je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Spoločnosť TMR 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 SURFSEZÓNKY povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Držiteľ SURFSEZÓNKY je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti TMR potrebnú súčinnosť.

3.5 Náhradu za deň, v ktorom zákazník nemohol čerpať služby, na ktoré ho SURFSEZÓNKA 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 SURFSEZÓNKY na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.

3.7 Držiteľ SURFSEZÓNKY môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpenej SURFSEZÓNKY, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej SURFSEZÓNKY. Držiteľ SURFSEZÓNKY (alebo jeho zákonný zástupca) 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 SURFSEZÓNKY a preukaz totožnosti osoby (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa SURFSEZÓNKY. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi SURFSEZÓNKY využívať služby, na ktoré ho zakúpená SURFSEZÓNKA oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ SURFSEZÓNKY **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 zákaznikom, 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 je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o prevádzkových hodinách sú denne k dispozícii pri vstupe do Tatralandie, ako aj na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tatralandia.sk.
- 5.2 **Kúpou SURFSEZÓNKY a využívaním služieb v Tatralandii prevádzkovaného spoločnosťou TMR sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca spoločnosti TMR alebo nimi určených osôb, návštevný poriadok Aquaparku Tatralandia, tieto obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným prevádzkovateľom, ako aj obchodné podmienky internetového programu GOPASS.**
- 5.3 Spoločnosť TMR sú oprávnené SURFSEZÓNKU znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v Tatralandii prevádzkovaného spoločnosťou TMR v prípade zistenia, že SURFSEZÓNKU na využívanie služieb v Tatralandii používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ SURFSEZÓNKY. SURFSEZÓNKA je platná len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri SURFSEZÓNKACH podľa veku aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie tejto SURFSEZÓNKY. Pre účely kontroly je prevádzkovateľ oprávnený požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa a pri zľavnenej SURFSEZÓNKE aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavnenej SURFSEZÓNKY.
- 5.4 **V prípade znehodnotenia SURFSEZÓNKY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok (v prípade zneužívania SURFSEZÓNKY a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v Tatralandii 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 Tatralandii, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**

6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 **Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.04.2019 sú platné a účinné počas celej doby a to do 31.10.2019.**
- 6.2 **Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkmi pri kúpe a využívaní služieb na základe SURFSEZÓNKY, 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 Tatralandie a vo všeobecných obchodných podmienkach internetového programu GOPASS. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako návštevný poriadok Aquaparku Tatralandia alebo 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 Aquaparku Tatralandia a všeobecných obchodných podmienok internetového programu GOPASS, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 31.03.2019

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava

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