

OBCHODNÉ PODMIENKY
SEZÓNNY ZIMNÝ AQUAPASS TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ
ZIMA 2018/2019

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. ZIMNÝ AQUAPASS TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ ZIMNÁ SEZÓNA 2018/2019

1.1. ZIMNÝ AQUAPASS TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ ZIMNÁ SEZÓNA 2018/2019 (ďalej len „**AQUAPASS**“) vydáva spoločnosť TMR vo forme bezkontaktnéj čipovej karty – KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa AQUAPASSU.

1.2. AQUAPASS je platný v termíne od 20.12.2018 do 30.04.2019.

1.3. AQUAPASS oprávňuje jeho držiteľa na čerpanie služieb v **Aquaparku Tatralandia** v rozsahu „**AQUA TICKET**“, 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 lehátk, detské atrakcie, wifi, parkovanie a zvýhodnený vstup do Keltského saunového sveta v cene 6,- EUR alebo na čerpanie služieb vo VP Bešeňová v rozsahu „**AQUA Ticket**“, t.j. 7 bazénov – vonkajšie aj vnútorné s termálnou aj čírou vodou, vstup do zábavno-adrenálnovej 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, a to počas dní platnosti AQUAPASSU 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.

1.4. Predaj AQUAPASSU sa realizuje od **20.12.2018** v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo Infocentre VP Bešeňová za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR a spoločnosti EI, ak:

1.4.1 kupujúci je už registrovaným členom programu GOPASS, ale ešte nemá vydanú GOPASS kartu – v takomto prípade mu bude v infocentre VP Bešeňová vydaná GOPASS karta, ktorá bude priradená k účtu registrovaného člena programu GOPASS, alebo,

1.4.2 kupujúci nie je registrovaným členom programu GOPASS – v takomto prípade bude kupujúcimi priamo pri kúpe SAUNAPASS vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.

1.5. Zľavnené AQUAPASSY: 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 staršie ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelé osoby staršie 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.

a) Nárok na AQUAPASS „**Dieťa 3 – 5,99 rokov**“ majú deti vo veku od 3 do 5,99 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa;

b) Nárok na AQUAPASS „**Dieťa 6 – 11,99 rokov**“ majú deti vo veku 6 – 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa;

c) Nárok na AQUAPASS „**Junior**“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO 26. Pre uplatnenie nároku na SAUNAPASS „**Junior**“ z dôvodu veku je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti (do 15 rokov veku preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa) a pre uplatnenie nároku na SAUNAPASS „**Junior**“ pre držiteľa preukazu preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26.

d) Nárok na AQUAPASS „**Senior**“ majú osoby vo veku 60 a viac rokov alebo držiteľia preukazu zdravotne ťažko postihnutý (ZŤP) alebo zdravotne ťažko postihnutý so sprievodcom (ZŤP-S). Pre uplatnenie nároku na AQUAPASS „**Senior**“ z dôvodu dovŕšenia veku je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a pre uplatnenie nároku na AQUAPASS „**Senior**“ z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ZŤP alebo ZŤP-S.

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

- 1.6. V jeden a ten istý deň je možné AQUAPASS využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do Aquaparku Tatralandia alebo na jeden (1) jednorazový vstup do VP Bešeňová. **Kombinovanie vstupu do Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné.**
- 1.7. **AQUAPASS je neprenosný**, a to od okamihu jeho vydania.
- 1.8. Držiteľ AQUAPASSU je povinný pri každom odchode z Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová uhradiť v pokladni všetky doplatky naťažené na čipe v rámci finančného limitu za realizované bezhotovostné platby za stravovacie a doplnkové služby čerpané počas využívania služieb, na ktorého držiteľa oprávňuje AQUAPASS.

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 AQUAPASSU. 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 AQUAPASS vydaný (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup AQUAPASSU. 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 AQUAPASSU má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 3.3 Držiteľ AQUAPASSU 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 AQUAPASSU 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 AQUAPASSU 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 AQUAPASSU povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzvoľnený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Držiteľ AQUAPASSU 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 AQUAPASS 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 AQUAPASSU na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.
- 3.7** Držiteľ AQUAPASSU, ktorý si zakúpil celosezónny AQUAPASS môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpeného AQUAPASSU, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti.** Držiteľ AQUAPASSU 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 AQUAPASSU a preukaz totožnosti osoby (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa AQUAPASSU. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi AQUAPASSU využívať služby, na ktoré ho zakúpený AQUAPASS oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ AQUAPASSU **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 internetovej stránke VP Bešeňová www.besenova.com.

- 5.2 Kúpou AQUAPASSU 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 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 AQUAPASS 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 AQUAPASS 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 AQUAPASSU. AQUAPASS je platný len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri zľavnených AQUAPASSOCH aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavneného AQUAPASSU. 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 AQUAPASSE aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavneného AQUAPASSU.
- 5.4 V prípade znehodnotenia AQUAPASSU z dôvodu porušenia týchto všeobecných obchodných podmienok (v prípade zneužívania AQUAPASSU 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 SEZÓNNY AQUAPASS TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ ZIMNÁ SEZÓNA 2018/2019 nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 20.12.2018 a sú platné a účinné počas celej zimnej sezóny 2018/2019, t.j. do 30.04.2019. Tieto obchodné podmienky odo dňa nadobudnutia účinnosti nahrádzajú obchodné podmienky platné do 19.12.2018.
- 6.2 Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkovi pri kúpe a využívaní služieb na základe SAUNAPASSU, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 6.3 V častiach výslovne neupravených obchodných podmienok SEZÓNNY AQUAPASS TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ ZIMNÁ SEZÓNA 2018/2019 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 návštevneho poriadku a všeobecných obchodných podmienok internetového programu GOPASS, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 20.12.2018

Orgán dozoru

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