OBCHODNÉ PODMIENKY
AQUA 5KA TATRALANDIA, BEŠEŇOVÁ
ZIMA 2026

1. AQUA 5KA ZIMA 2026/2027

1.1 Zákazník má možnosť na zimnú sezónu 2026/2027 zakúpiť si lístok do Vodného parku Tatralandia (ďalej len „**VP Tatralandia**“) a Vodného parku Bešeňová (ďalej len „**VP Bešeňová“**), ktorých 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 „**spoločnosť TMR**“), ktorý ho oprávňuje na využitie **piatich (5) celodenných vstupov do VP Tatralandia alebo VP Bešeňová počas doby platnosti lístka** (ďalej len „**AQUA 5KA**“) v zmysle osobitnej ponuky spoločnosti TMR.

1.2 **AQUA 5KA** je vydávaná vo forme bezkontaktnej čipovej karty - KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa AQUA 5KY (ďalej aj len „**nosič**“) alebo vo forme digitálnej karty Gopass (v konte na internetovej stránke www.gopass.travel alebo v aplikácii Gopass) (ďalej aj len „**digitálna Gopass karta**“).

1.3 AQUA 5KA je platná v termíne **od 19.10.2026, resp. odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 31.05.2027.**

1.4 **AQUA 5KA** oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb v rozsahu uvedenom v bode 1.1 týchto obchodných podmienok nasledovne:

1.4.1 **vo VP 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 ležadiel, detské atrakcie, wifi, parkovanie,

1.4.2 **vo VP Bešeňová** v rozsahu „AQUA TICKET“, t.j. 9 bazénov - vonkajšie aj vnútorné s termálnou aj čírou vodou, vstup do zábavno-adrenalínovej 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, outdoor fitness,

a to počas **piatich (5) zákazníkom vybraných dní v zimnej sezóne 2026/2027 počas doby platnosti AQUA 5KY** a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín VP Tatralandia a VP Bešeňová. Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky podľa aktuálnych podmienok VP Tatralandia a VP Bešeňová,

AQUA 5KU **nie je** možné využiť v prevádzkových dňoch alebo prevádzkových hodinách určených prevádzkovateľom, počas ktorých budú vo VP Tatralandia alebo VP Bešeňová prevádzkovateľmi organizované vystúpenia, podujatia alebo iné športové alebo umelecké eventy, ktoré nie sú v zmysle týchto obchodných podmienok zahrnuté v službách, na čerpanie ktorých je oprávnený držiteľ AQUA 5KY. V takomto prípade **nemá** držiteľ AQUA 5KY **nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu ani nárok na vrátenie zákazníkom zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti. O dňoch alebo hodinách ako aj prevádzkach vylúčených z možnosti využitia AQUA 5KY bude prevádzkovateľ držiteľov AQUA 5KY vhodným spôsobom vopred informovať.**

AQUA 5KA **nezahŕňa** vstup do ZOOKONTAKT Tatralandia, Ráztocká 21, 031 01 Liptovský Mikuláš. Pre AQUA 5KU **neplatia** žiadne zvýhodnené ponuky na základe partnerských voucherov poskytnutých partnerskými spoločnosťami TMR (napr. Hurricane Factory a pod.). AQUA 5KA **nezahŕňa** vstup na prevádzkovateľom vyhradené podujatia vo VP, najmä, nie však výlučne, otvorenie sezóny, ukončenie sezóny, „*Tropická noc v Tatralandii*“ a „*Večerná pohoda v termáloch*“ vo VP Bešeňová.

1.5 Zákazník má možnosť zakúpiť si AQUA 5KU v termínoch a spôsobom určeným prevádzkovateľom, a to ***online*** prostredníctvom predajného systému Gopass, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **GOPASS SE**, so sídlom Komořanská 326/63, Modřany, 143 00 Praha, Česká republika, IČO: 171 07 148, zapísaná v obchodnom registri vedeným Mestského súdu v Prahe, v oddieli H, vložka č. 2546 (ďalej len „**spoločnosť GOPASS**"), na www.gopass.travel za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetových stránkach www.tatralandia.sk, www.besenova.com a na stránke www.gopass.travel. **Podmienkou pre možnosť zakúpenia si AQUA 5KY je platná registrácia v programe Gopass a držba karty Gopass alebo digitálnej Gopass karty.**

1.6 ***Online*** **predaj AQUA 5KY** sa realizuje **od 19.10.2026 do 23.12.2026** prostredníctvom predajného systému Gopass za podmienok upravených vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass (www.gopass.travel) a za cenu **119,- EUR**, ktorú je zákazník povinný uhradiť pri kúpe Aqua 5KY, pričom táto cena platí aj pre kategóriu "*Junior*" a „*Senior*". Možnosť zakúpenia AQUA 5KY„*Dieťa 6 - 11,99 rokov*" za cenu **99,- EUR** majú deti vo veku 6 - 11,99 rokov; pre uplatnenie nároku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia dieťaťa

1.7 **Poskytovanie zliav z dôvodu zdravotného postihnutia nie je možné.**

1.8 Nárok na „*bezplatné*" využívanie služieb VP Tatralandia, VP Bešeňová, s výnimkou vstupu do Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia a saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová, majú deti do veku 5,99 rokov výlučne v prípade, ak služby využívajú v sprievode dospelej osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelej osoby staršej ako 18 rokov). Tretie a každé ďalšie dieťa v doprovode tej istej dospelej osoby vo veku do 5,99 rokov veku môže využívať služby VP Tatralandia, VP Bešeňová výlučne v prípade úhrady ceny vstupného podľa cenníka spoločnosti TMR platného pre kategóriu „*Dieťa 6 - 11,99 rokov*" alebo v prípade, ak je držiteľom AQUA 5KY podľa týchto obchodných podmienok. Doprovod (plnoletá osoba) je počas celého pobytu vo VP Tatralandia alebo VP Bešeňová zodpovedný za dieťa a nesmie nechať počas pobytu vo VP Tatralandia alebo VP Bešeňová dieťa samé bez dozoru.

1.9 V jeden a ten istý deň je možné AQUA 5ku využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do VP Tatralandia alebo na jeden (1) jednorazový vstup do VP Bešeňová. Jednorazový vstup platí na celodenný vstup s maximálnou dobou pobytu podľa aktuálneho prevádzkového poriadku. **Kombinovanie vstupu do VP Tatralandia a VP Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné.**

1.10 AQUA 5KA je neprenosná, a to od okamihu jej vydania. Držiteľ AQUA 5KY je povinný sa preukázať platným preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť držiteľa za účelom overenia totožnosti jej držiteľa.

1.11 Držiteľ AQUA 5KY je oprávnený využívať Keltský saunový svet a služby tam ponúkané vo VP Tatralandia **alebo** saunový svet Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová a služby tam ponúkané za cenu podľa aktuálneho cenníka spoločnosti TMR. Poskytovanie zľavy na vstup do Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová z dôvodu zdravotného postihnutia NIE JE MOŽNÉ. Vstup a využívanie služieb Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová deťmi vo veku **do 5,99 rokov NIE JE možné**. Deti vo veku 6 až 11,99 rokov sú oprávnené na využívanie služieb Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová po úhrade vstupného uvedeného v tomto bode v trvaní maximálne 90 minút a výlučne za podmienky, že k vstupu dieťaťa vo veku 6 až 11,99 rokov dôjde najneskôr o 15:30 hod. Využívanie služieb Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová deťmi vo veku 6 až 11,99 rokov veku v čase **od 17:00 hod NIE JE možné**.

1.12 Držiteľ AQUA 5KY je povinný pri každom odchode z VP 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 ktoré držiteľa oprávňuje AQUA 5KA.

2. STRATA, ODCUDZENIE A POŠKODENIE Gopass karty

2.1 Strata alebo odcudzenia nosiča

2.1.1 Pri strate alebo odcudzení nosiča je držiteľ povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v pokladniach VP Tatralandia alebo VP Bešeňová, v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová, v Klientskych centrách spoločnosti TMR 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.travel. 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 AQUA 5KY. Stratený alebo odcudzený nosič si môže držiteľ zablokovať cez svoje konto Gopass na internetovej stránke www.gopass.travel, inak 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 nový nosič/Gopass kartu. Držiteľ je povinný uhradiť poplatok za vystavenie novej Gopass karty vo výške určenej v cenníku TMR. V prípade, že držiteľ nemá záujem o vydanie nového nosiča, na využívanie služieb, na ktorého ho AQUA 5KA oprávňuje, môže používať digitálnu Gopass kartu. V prípade, že držiteľ má záujem o vydanie nového nosiča, okrem poplatku za vystavenie novej Gopass karty je povinný uhradiť aj poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu vo výške určenej v cenníku TMR.

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 VP Tatralandia alebo VP Bešeňová alebo v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová. Držiteľ nosiča je povinný predložiť spolu s poškodeným nosičom aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bola AQUA 5KA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup AQUA 5KY. V prípade mechanického poškodenia nosiča obdrží držiteľ náhradný nosič/Gopass kartu ku dňu predloženia poškodeného nosiča a v takomto prípade je držiteľ nosiča povinný zaplatiť za vystavenie nového nosiča/Gopass karty poplatok vo výške určenej v cenníku TMR a poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu vo výške určenej v cenníku TMR. V prípade, že držiteľ nemá záujem o vydanie nového nosiča, na využívanie služieb, na ktorého ho AQUA 5KA oprávňuje, môže používať digitálnu Gopass kartu.

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 VP Tatralandia alebo VP Bešeňová nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 2.1 týchto obchodných podmienok. Držiteľ je povinný uhradiť poplatok za vystavenie nového nosiča/Gopass karty a poplatok za vystavenie náhradnej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY podľa cenníka TMR. V prípade, že držiteľ nemá záujem o vydanie

nového nosiča, na využívanie služieb, na ktorého ho AQUA 5KA oprávňuje, môže používať digitálnu Gopass kartu.

2.4 Poplatky podľa tohto bodu je držiteľ nosiča povinný uhradiť pri vystavení nového nosiča/Gopass karty.

3. VYHRADENÝ VSTUP MAJITEĽA AQUA 5KY DO VP TATRALANDIA A DO VP BEŠEŇOVÁ

3.1 Oprávnený držiteľ AQUA 5KY je oprávnený požiadať pracovníkov Klientskeho centra VP Tatralandia alebo VP Bešeňová (ďalej len „**Klientske centrum**“) o vydanie exkluzívneho produktu - „**Čip na domov**“, ktorý slúži oprávnenému držiteľovi AQUA 5KY počas doby jej platnosti na komfortný vstup do VP Tatralandia alebo do VP Bešeňová bez nutnosti prechádzať cez verejné pokladne, ale cez osobitne vyhradený a označený vstup nachádzajúci sa bezprostredne pri Klientskom centre v danej prevádzke, ktorý je určený výlučne pre oprávnených držiteľov AQUA 5KY, vrátane tých, ktorí nie sú držiteľmi Čipu na domov (ďalej len „**Vyhradený vstup**“).

3.2 Čip na domov pozostáva z náramku na ruku so zabudovaným čipom, ktorý slúži oprávnenému držiteľovi na vstup do prevádzky a prostredníctvom neho si zákazník môže zakúpiť produkty a služby v danej prevádzke v celkovej hodnote 100,- EUR, ktoré následne uhradí pri odchode z prevádzky.

3.3 Za vydanie Čipu na domov je oprávnený držiteľ AQUA 5KY povinný uhradiť v Klientskom centre zálohu v sume 5,- EUR, ktorá mu bude vrátená pri vrátení Čipu na domov v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová podľa toho, v ktorom VP bol Čip na domov vydaný, ak vrátený čip nebude poškodený resp. zničený. V opačnom prípade bude uhradená záloha použitá prevádzkovateľom na zakúpenie nového čipu a nového náramku prevádzkovateľom a nebude zákazníkovi vrátená. Ak počas platnosti AQUA 5KY dôjde k zničeniu alebo poškodeniu Čipu na domov, môže oprávnený držiteľ AQUA 5KY požiadať o vydanie nového Čipu na domov a pri jeho vydaní zložiť novú zálohu v sume 5,- EUR.

3.4 Získanie a využívanie Čipu na domov pre dieťa/deti do veku 5,99 rokov **nie je možné**.

3.5 Stratu, poškodenie alebo zničenie Čipu na domov je jeho oprávnený držiteľ povinný bezodkladne nahlásiť v Klientskom centre prevádzky, v ktorej bol vydaný. V opačnom prípade, najmä pri strate Čipu na domov, znáša oprávnený držiteľ všetky prípadné škody s tým súvisiace (napr. zablokovanie čipu pre neoprávnené použitie). Po nahlásení straty, poškodenia alebo zničenia Čipu na domov bude tento čip bezodkladne zablokovaný a zákazníkovi môže byť vydaný nový Čip na domov postupom podľa bodu 3.3 týchto obchodných podmienok. V prípade, že v čase do nahlásenia straty Čipu na domov dôjde k neoprávnenému použitiu Čipu na domov, je prevádzkovateľ oprávnený Čip na domov zablokovať a v takomto prípade nemá zákazník právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb, na ktoré ho AQUA 5KA, ku ktorej je vydaný Čip na domov, oprávňuje.

3.6 Spoločnosť TMR má vytvorený interný systém na kontrolu využívania práv spojených s oprávnenou držbou AQUA 5KY, ktorého súčasťou je aj tzv. snímanie tváre konkrétneho užívateľa AQUA 5KY resp. konkrétneho užívateľa Čipu na domov a porovnávanie takto získaných údajov fotografiou poskytnutou zákazníkom pri zakúpení AQUA 5KY. Systém kontroly opísaný v tomto bode je vytvorený v súlade s platnými predpismi na ochranu osobných údajov.

3.7 Spoločnosť TMR je oprávnená AQUA 5KU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi ďalšie využívanie práv spojených s oprávnenou držbou AQUA 5KY v prípade zistenia, že AQUA 5KU a/alebo Čip na domov používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri AQUA 5KE a/alebo Čipe na domov vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ AQUA 5KY a/alebo Čipu na domov a nie je zobrazená na bezkontaktnej čipovej karte (t.j. meno a fotografia na AQUA

5KE a/alebo Čipe na domov nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby). AQUA 5KA a/alebo Čip na domov sú neprenosnými produktami a sú platné len s preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť. Spoločnosť TMR je oprávnená AQUA 5KU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) aj v prípade zistenia, že oprávnený držiteľ AQUA 5KY a/alebo Čipu na domov vedome znemožňuje vykonávanie kontroly oprávnenosti používania AQUA 5KY a/alebo Čipu na domov prevádzkovateľom, a to najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej AQUA 5KU a/alebo Čip na domov, zakrývaním si tváre pri prechode Vyhradeným vstupom (rukou, kuklou, šatkou a podobne) alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti pri realizácii kontroly oprávnenosti používania AQUA 5KY a/alebo Čipu na domov.

3.8 V prípade, že dôjde k znehodnoteniu (zablokovaniu) AQUA 5KY a k nej vydanému Čipu na domov (ak bol zakúpený) z dôvodu podľa bodu 3.6 alebo 3.7 týchto obchodných podmienok, nie je možné požiadať o vydanie novej AQUA 5KY a zákazník nemá právo na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu, ani nárok na vrátenie zákazníkom uhradenej ceny alebo jej alikvotnej časti.

4. REKLAMÁCIE

4.1 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. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

4.2 Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa spoločnosť TMR vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

4.3 Držiteľ AQUA 5KY má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

4.4 Držiteľ AQUA 5KY je povinný uplatniť nároky z vád 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 AQUA 5KY má možnosť uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová, alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@tatralandia.sk, info@besenova.com alebo reklamacia@gopass.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.

4.5 Držiteľ AQUA 5KY 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. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, obchodník oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody nie je možné túto dodržať. V takomto prípade obchodník informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je držiteľ AQUA 5KY 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 AQUA 5KY je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti TMR potrebnú súčinnosť.

4.6 V prípade, že obchodník uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, postupuje sa v zmysle týchto obchodných podmienok a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov. V prípade, že oprávnenosť reklamácie zákazníka obchodník neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.

4.7 Náhradu za deň, v ktorom zákazník nemohol čerpať služby, na ktoré ho AQUA 5KA oprávňuje, alebo ich mohol čerpať len obmedzene, **sa neposkytuje.**

4.8 Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek držiteľa AQUA 5KY na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.

4.9 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, 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 https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-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://consumer-redress.ec.europa.eu/list-alternative-dispute-resolution-adr-bodies_en. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi.

5. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

5.1 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/.

6. OSOBITNÉ USTANOVENIA

6.1 Prevádzka VP Tatralandia a VP Bešeňová je závislá od rozhodnutia spoločnosti TMR a informácie o prevádzkových hodinách sú denne k dispozícii pri vstupe do VP Tatralandia a VP Bešeňová, ako aj na internetovej stránke VP Tatralandia www.tatralandia.sk a internetovej stránke VP Bešeňová www.besenova.com.

6.2 Kúpou AQUA 5KY a využívaním služieb vo VP Tatralandia, vo VP Bešeňová sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca spoločnosti TMR alebo nimi

určených osôb, návštevný poriadok VP Tatralandia, VP Bešeňová, tieto obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným prevádzkovateľom, ako aj Všeobecné obchodné podmienky programu Gopass.

6.3 Spoločnosť TMR je oprávnená AQUA 5KU znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb vo VP Tatralandia, vo VP Bešeňová v prípade zistenia, že AQUA 5KU na využívanie služieb vo VP Tatralandia, VP Bešeňová používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ AQUA 5KY. AQUA 5KA je platná len s preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť držiteľa. Pre účely kontroly je spoločnosť TMR oprávnená požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti alebo iného dokladu preukazujúceho totožnosť držiteľa, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa.

6.4 Spoločnosť TMR je oprávnená AQUA 5KU dočasne alebo trvalo znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb vo VP Tatralandia a vo VP Bešeňová, ak zákazník opakovaným porušovaním návštevného poriadku VP Tatralandia, VP Bešeňová (najmä ustanovenia článku IV. bod 4.1 návštevného poriadku VP Tatralandia a článku IV. body 4.1 a 4.2 návštevného poriadku VP Bešeňová) ohrozuje bezpečnosť, majetok alebo zdravie svoje, spoločnosti TMR a jej zamestnancov alebo ostatných návštevníkov, pričom za opakované porušovanie sa považuje tretie a každé nasledujúceho porušenie zo strany držiteľa AQUA 5KY.

6.5 **V prípade znehodnotenia AQUA 5KY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok** (v prípade zneužívania AQUA 5KY a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia a VP Bešeňová alebo v prípade porušenia podľa bodu 6.3 alebo bodu 6.4 týchto obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb poskytovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia a vo VP Bešeňová, ani nárok na vrátenie zákazníkom zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**

6.6 V prípade, ak prevádzka VP Tatralandia, VP Bešeňová bude z dôvodu nariadení verejnej moci alebo iných oprávnených orgánov ako prevencie proti šíreniu nákazlivej choroby (najmä, nie však výlučne COVID-19) alebo iných obmedzení nariadených verejnou mocou v tejto súvislosti, z dôvodu epidémie, pandémie, núdzového alebo mimoriadneho stavu, vojny alebo terorizmu, počas doby platnosti AQUA 5KY prerušená alebo pozastavená, bude prípadná náhrada riešená zo strany spoločnosti TMR po skončení platnosti AQUA 5KY, spôsobom určeným spoločnosťou TMR.

6.7 V prípade, ak prevádzka VP Tatralandia, VP Bešeňová bude z dôvodu nariadení verejnej moci alebo iných oprávnených orgánov ako prevencie proti šíreniu nákazlivej choroby (najmä, nie však výlučne COVID-19) alebo iných obmedzení nariadených verejnou mocou v tejto súvislosti, z dôvodu epidémie, pandémie, núdzového alebo mimoriadneho stavu, vojny alebo terorizmu, počas doby platnosti 5KY kapacitne obmedzená, bude prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu po zverejnení a nadobudnutí účinností takýchto opatrení a/alebo obmedzení zákazníkov informovať o obmedzeniach využitia služieb, na ktorého ich AQUA 5KAKA oprávňuje, a ďalších skutočnostiach z toho vyplývajúcich.

6.8 Kúpou AQUA 5KY a využívaním služieb, na ktoré AQUA 5KA oprávňuje, zákazník vyhlasuje, že bol a je oboznámený s aktuálnou epidemiologickou situáciou a platnými protiepidemiologickými opatreniami ustanovenými príslušnými orgánmi verejnej moci v čase kúpy AQUA 5KY aj v čase využívania služieb, na ktoré ho AQUA 5KA oprávňuje, a tieto sa zaväzuje dodržiavať. Kúpou AQUA 5KY a využívaním služieb zákazník potvrdzuje, že v deň využívania služby bude spĺňať podmienky na možnosť využitia služieb v zmysle aktuálne platných a účinných opatrení na ochranu verejného zdravia.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 19.10.2026.

7.2 Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe AQUA 5KY, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto obchodných podmienok alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto obchodných podmienok, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.

7.3 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto obchodných podmienok je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto obchodných podmienok.

7.4 V častiach výslovne neupravených v týchto obchodných podmienkach platia podmienky upravené v návštevnom poriadku VP Tatralandia a návštevnom poriadku VP Bešeňová a vo Všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako návštevný poriadok VP Tatralandia alebo VP Bešeňová alebo Všeobecné obchodné podmienky programu Gopass, prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení návštevného poriadku VP Tatralandia a VP Bešeňová a Všeobecných obchodných podmienok programu Gopass, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 18.10.2026

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