

## OBCHODNÉ PODMIENKY

## AQUASEZÓNKA TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ

## LETO 2020

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. AQUASEZÓNKA TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ LETO 2020**

- 1.1.** Zákazník má možnosť pre leto 2020 zakúpiť si sezónny lístok do Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová (ďalej len „**AQUASEZÓNKA**“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa a spoločnosti EI.
- 1.2.** AQUASEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na využívanie služieb Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová v rozsahu, v akom sú tieto služby v AQUASEZÓNKE zahrnuté.
- 1.3.** AQUASEZÓNKA je vydávaná vo forme bezkontaktnéj čipovej karty - KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa AQUASEZÓNKY (ďalej aj len „**nosič**“ alebo aj len „**GOPASS karta**“).
- 1.4.** AQUASEZÓNKA je platná v termíne od 13.5.2020 resp. odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 13.12.2020.
- 1.5.** AQUASEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb:
  - 1.5.1** 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 ležadiel, detské atrakcie, wifi, parkovanie,
  - 1.5.2** vo **VP Bešeňová** v rozsahu „**AQUA TICKET**“, 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, outdoor fitness, a to počas doby platnosti AQUASEZÓNKY a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová.
- Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky podľa aktuálnych podmienok Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová.
- 1.6.** Zákazník má možnosť zakúpiť si AQUASEZÓNKU v termínoch a spôsobom určeným prevádzkovateľom, a to **online** prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS na [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk) alebo v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo v Infocentre VP Bešeňová a za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR ([www.tatralandia.sk](http://www.tatralandia.sk) a [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)) a v cenníku spoločnosti EI, ktorý je zverejnený na stránke [www.besenova.com](http://www.besenova.com). **Podmienkou pre možnosť zakúpenia si AQUASEZÓNKY je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť TMR a držba karty GOPASS.**
- 1.7.** **Online predaj AQUASEZÓNKY** sa realizuje od **08.05.2020 do 30.06.2020 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](http://www.gopass.sk)) a za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR a cenníku spoločnosti EI.



- 1.8. **Predaj AQUASEZÓNKY v infocentre** sa realizuje od **6.6.2020 do 30.06.2020 ako predpredaj** a AQUASEZÓNKU je možné zakúpiť si v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo Infocentre VP Bešeňová za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR a spoločnosti EI, ak:
- 1.8.1 osoba, ktorá má byť držiteľom AQUASEZÓNKY, je už registrovaným členom programu GOPASS, ale ešte nemá vydanú GOPASS kartu - v takomto prípade bude v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová vydaná GOPASS karta, ktorá bude priradená k účtu registrovaného člena programu GOPASS, alebo,
  - 1.8.2 osoba, ktorá má byť držiteľom AQUASEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS - v takomto prípade bude priamo pri kúpe AQUASEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.
- 1.9. V termíne **od 01.07.2020 do 13.12.2020 ako hlavný predaj** sa realizuje *online predaj* AQUASEZÓNKY prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS na [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk), a to za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk), ako aj *offline predaj* AQUASEZÓNKY v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo Infocentre VP Bešeňová za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR a spoločnosti EI, ak:
- 1.9.1 osoba, ktorá má byť držiteľom AQUASEZÓNKY, je už registrovaným členom programu GOPASS, ale ešte nemá vydanú GOPASS kartu - v takomto prípade bude v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová vydaná GOPASS karta, ktorá bude priradená k účtu registrovaného člena programu GOPASS, alebo,
  - 1.9.2 osoba, ktorá má byť držiteľom AQUASEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS - v takomto prípade bude priamo pri kúpe AQUASEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.
- 1.10. V prípade, že je zákazník držiteľom ZIMNEJ AQUASEZÓNKY, môže v termíne **od 08.05.2020 do 30.06.2020 online** (prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk))) uhradiť **doplatok k sezónnej ZIMNEJ AQUASEZÓNKE v predpredaji v sume 69,- EUR**, alebo **v termíne od 01.07.2020 do 31.10.2020 online** (prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)) uhradiť **doplatok k sezónnej ZIMNEJ AQUASEZÓNKE v hlavnom predaji v sume 79,- EUR**, na základe čoho sa zákazník stane držiteľom AQUASEZÓNKY v zmysle týchto obchodných podmienok, ktorá zákazníka oprávňuje na čerpanie služieb podľa týchto obchodných podmienok.
- 1.11. **AQUASEZÓNKA:**
- 1.11.1 Nárok na „*bezplatné*“ využívanie služieb Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová, s výnimkou vstupu do Keltského saunového sveta v Aquaparku 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 dospelé osoby staršie ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospelé osoby staršie ako 18 rokov). Tretie a každé ďalšie dieťa v doprovode tej istej dospelé osoby vo veku do 5,99 rokov veku môže využívať služby Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová výlučne v prípade úhrady ceny vstupného podľa cenníka spoločnosti TMR a cenníka spoločnosti EI platného pre kategóriu „*Dieťa 6 - 11,99 rokov*“, alebo v prípade, ak je držiteľom AQUASEZÓNKY podľa týchto obchodných podmienok. 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;
  - 1.11.2 Nárok na AQUASEZÓNKU „*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](http://www.gopass.sk) uviesť správny dátum narodenia dieťaťa. V prípade kúpy AQUASEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa;
  - 1.11.3 Nárok na AQUASEZÓNKU „*Junior*“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO 26. Pre uplatnenie nároku na AQUASEZÓNKU „*Junior*“ z dôvodu veku je zákazník povinný pri registrácii na [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk) uviesť správny dátum narodenia osoby a správne číslo preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26. V prípade kúpy AQUASEZÓNKY *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 AQUASEZÓNKU „Junior“ pre držiteľa preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26 predložiť preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26;

- 1.11.4** Nárok na AQUASEZÓNKU „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 AQUASEZÓNKU „Senior“ z dôvodu dovŕšenia veku je zákazník povinný pri registrácii na [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk) uviesť správny dátum narodenia a z dôvodu zdravotného postihnutia číslo preukazu ŤZP alebo ŤZP-S. V prípade kúpy AQUASEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a pre uplatnenie nároku na AQUASEZÓNKU „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 AQUASEZÓNKU využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do Aquaparku Tatralandia alebo na jeden (1) jednorazový vstup do VP Bešeňová. Jednorazový vstup platí na celodenný vstup s maximálnou dĺžkou podľa aktuálneho prevádzkového poriadku. **Kombinovanie vstupu do Aquaparku Tatralandia alebo VP Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné.**
- 1.13.** **AQUASEZÓNKA je neprenosná**, a to od okamihu jeho vydania. Držiteľ AQUASEZÓNKY je povinný sa preukázať platným preukazom totožnosti za účelom overenia držiteľa sezónneho lístka.
- 1.14.** Držiteľ AQUASEZÓNKY je oprávnený využívať Keltský saunový svet a služby tam ponúkané v Aquaparku Tatralandia **alebo** saunový svet Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová a služby tam ponúkané za zvýhodnenú **cenu 7,- EUR/vstup**. Poskytovanie zľavy na vstup do Keltského saunového sveta v Aquaparku Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia **NIE JE MOŽNÉ**. Vstup a využívanie služieb Keltského saunového sveta v Aquaparku 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 v Aquaparku Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová po úhrade vstupného uvedeného v tomto bode výlučne za podmienky, že k vstupu dieťaťa vo veku 6 až 11,99 rokov dôjde počas prvej hodiny od začiatku prevádzkového času Keltského saunového sveta v Aquaparku Tatralandia alebo saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová v príslušný deň.
- 1.15.** Držiteľ AQUASEZÓNKY 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 ktoré držiteľ oprávňuje AQUASEZÓNKA.
- 1.16.** Držiteľ AQUASEZÓNKY môžu využívať **15% zľavu počas celej platnosti LETNEJ AQUASEZÓNKY**. Zľavy je možné čerpať v gastro zariadeniach prevádzkovaných spoločnosťou TMR v Aquaparku Tatralandia a vo VP Bešeňová, ako aj 15% zľavu na obchodný tovar v prevádzkach Tatra Motion prevádzkovaných spoločnosťou TMR v Aquaparku Tatralandia a vo VP Bešeňová. Zľavy podľa bodu 1.16 **nie je možné kumulovať ani kombinovať s inými zľavami alebo akciami**. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny poskytovania zliav a výhod, ako aj právo ukončenia poskytovania akýchkoľvek výhod alebo zliav. V prípade podľa predchádzajúcej vety nemá zákazník právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.
- 1.17.** Držiteľ AQUASEZÓNKY si môže zakúpiť Surf Ticket – 20 min. XS za zvýhodnenú cenu 9,- EUR.

## 2. STRATA, ODCUDZENIE A POŠKODENIE NOSIČA (= 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 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](http://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 AQUASEZÓNKY. 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 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 bola AQUASEZÓNKA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup AQUASEZÓNKY. 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 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 VYHRADENÝ VSTUP MAJITEĽA AQUASEZÓNKY DO AQUAPARKU TATRALANDIA a do VP BEŠEŇOVÁ

- 3.1** Oprávnený držiteľ AQUASEZÓNKY je oprávnený požiadať pracovníkov infocentra Aquaparku Tatralandia alebo infocentra VP Bešeňová (ďalej len „**Infocentrum**“) o vydanie exkluzívneho produktu - „**Čip na domov**“, ktorý slúži oprávnenému držiteľovi AQUASEZÓNKY, počas jej platnosti, na komfortný vstup do Aquaparku Tatralandia alebo do VP Bešeňová bez nutnosti prechádzať cez verejné pokladne, ale cez osobitne vyhradený a označený vstup nachádzajúci sa bezprostredne pri infocentre v danej prevádzke, ktorý je určený výlučne pre oprávnených držiteľov AQUASEZÓNKY, 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 60 EUR, ktoré následne uhradí pri odchode z prevádzky.
- 3.3** Za vydanie Čipu na domov je oprávnený držiteľ AQUASEZÓNKY povinný zložiť v Infocentre zálohu v sume 5,00 EUR, ktorá mu bude vrátená pri vrátení Čipu na domov v Infocentre, ak vrátený čip nebude poškodený resp. zničený. V opačnom prípade bude zložená záloha použitá prevádzkovateľom na zakúpenie nového čipu a nového náramku. Ak počas platnosti AQUASEZÓNKY dôjde k zničeniu alebo poškodeniu Čipu na domov, môže oprávnený držiteľ AQUASEZÓNKY požiadať o vydanie nového Čipu na domov a pri jeho vydaní zložiť novú zálohu.
- 3.4** Čip na domov vydaný v infocentre Aquaparku Tatralandia je platný len v Aquaparku Tatralandia. Čip na domov vydaný v infocentre VP Bešeňová je platný len vo VP Bešeňová.
- 3.5** Stratu, poškodenie alebo zničeniu Čipu na domov je jeho oprávnený držiteľ povinný bezodkladne nahlásiť v infocentre 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 Čipu na domov bude tento čip bezodkladne zablokovaný a oprávnenému zákazníkovi môže byť vydaný nový Čip na domov podľa postupu opísanému vyššie.

- 3.6** Prevádzkovateľ má vytvorený interný systém na kontrolu využívania práv spojených s oprávnenou držbou AQUASEZÓNKY, ktorého súčasťou je aj tzv. snímanie tváre konkrétneho užívateľa AQUASEZÓNKY resp. konkrétneho užívateľa Čipu na domov a porovnávanie takto získaných údajov s fotografiou poskytnutou zákazníkom pri zakúpení AQUASEZÓNKY. Systém kontroly opísaný v tomto bode je vytvorený v súlade s platnými predpismi na ochranu osobných údajov.
- 3.7** Spoločnosť TMR je oprávnená AQUASEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi ďalšie využívanie práv spojených s oprávnenou držbou AQUASEZÓNKY v prípade zistenia, že AQUASEZÓNKU a/alebo Čip na domov používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri AQUASEZÓNKE a/alebo Čipe na domov vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ AQUASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov a nie je zobrazená na bezkontaktnéj čipovej karte (t.j. meno a fotografia na AQUASEZÓNKE a/alebo Čipe na domov nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby). AQUASEZÓNKA 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 AQUASEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) aj v prípade zistenia, že oprávnený držiteľ AQUASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov vedome znemožňuje vykonávanie kontroly oprávnenosti používania AQUASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov prevádzkovateľom, a to najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej AQUASEZÓNKU a/alebo Čipu na domov, zakrývaním si tváre pri prechode Vyhradeným vstupom (rukou, kuklou, šatkou a podobne) alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti pri realizácii kontroly oprávnenosti používania AQUASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov.

#### 4 REKLAMÁCIE

- 4.1** Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR 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.
- 4.2** Držiteľ AQUASEZÓNKY má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 4.3** Držiteľ AQUASEZÓNKY 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 AQUASEZÓNKY 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@tatralandia.sk](mailto:info@tatralandia.sk), [info@besenova.com](mailto:info@besenova.com) alebo [reklamacia@gopass.sk](mailto:reklamacia@gopass.sk) (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR alebo spoločnosti EI v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti TMR alebo spoločnosti EI (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 4.4** Držiteľ AQUASEZÓNKY je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Spoločnosť TMR alebo spoločnosť EI (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) 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 AQUASEZÓNKY 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 AQUASEZÓNKY je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti TMR alebo spoločnosti EI (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) potrebnú súčinnosť.



- 4.5 Náhradu za deň, v ktorom zákazník nemohol čerpať služby, na ktoré ho AQUASEZÓNKA oprávňuje, alebo ich mohol čerpať len obmedzene, **prevádzkovateľ neposkytuje.**
- 4.6 Spoločnosť TMR a spoločnosť EI si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek držiteľa AQUASEZÓNKY na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.
- 4.7 Držiteľ AQUASEZÓNKY môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpenej AQUASEZÓNKY, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej AQUASEZÓNKY. Držiteľ AQUASEZÓNKY (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 AQUASEZÓNKY a preukaz totožnosti osoby (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa AQUASEZÓNKY. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi AQUASEZÓNKY využívať služby, na ktoré ho zakúpená AQUASEZÓNKA oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ AQUASEZÓNKY **nemá právo** na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu.
- 4.8 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](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto: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-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-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://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-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/](http://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](http://www.tatralandia.sk) a internetovej stránke VP Bešeňová [www.besenova.com](http://www.besenova.com).
- 5.2 Kúpou AQUASEZÓNKY 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, ako aj obchodné podmienky internetového programu GOPASS.

- 5.3 Spoločnosť TMR alebo spoločnosť EI sú oprávnené AQUASEZÓNKU 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 AQUASEZÓNKU 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 AQUASEZÓNKY. AQUASEZÓNKA je platná len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri zľavnených AQUASEZÓNKACH aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej AQUASEZÓNKY. 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 zľavnenej AQUASEZÓNKE aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavnenej AQUASEZÓNKY.
- 5.4 V prípade znehodnotenia AQUASEZÓNKY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok (v prípade zneužívania AQUASEZÓNKY 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 zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.

## 6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 08.05.2020.
- 6.2 Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe AQUASEZÓNKY, 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 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 návštevneho poriadku Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová a všeobecných obchodných podmienok internetového programu GOPASS, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 07.05.2020

### Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava

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

