

## OBCHODNÉ PODMIENKY

SAUNA SEZÓNKA 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. **SAUNA SEZÓNKA TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ LETO 2020**
- 1.1. Zákazník má možnosť na leto 2020 zakúpiť si sezónny lístok na využívanie služieb Keltského saunového sveta v Aquaparku Tatralandia a saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová (ďalej len „**SAUNA SEZÓNKA**“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa a spoločnosti EI.
- 1.2. SAUNA SEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na využívanie služieb Keltského saunového sveta v Aquaparku Tatralandia a saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová v rozsahu, v akom sú tieto služby v SAUNA SEZÓNKE zahrnuté.
- 1.3. SAUNA SEZÓNKA je vydávaná vo forme bezkontaktnéj čipovej karty - KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa SAUNA SEZÓNKY.
- 1.4. SAUNA SEZÓNKA je platná od 13.6. do 13.12.2020
- 1.5. SAUNA SEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb:
  - 1.5.1 v **Aquaparku Tatralandia** v rozsahu 3 hodinového vstupu podľa podmienok a aktuálneho cenníka do Keltského saunového sveta, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni uzamykateľnou skrinkou, parkovanie, **vo VP Bešeňová** v rozsahu 3 hodinového vstupu „**HARMÓNIA TICKET**“ t.j. vstupu do saunového sveta HARMÓNIA Wellness & Spa, podľa podmienok a aktuálneho cenníka, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, parkovanie. SAUNA SEZÓNKA neoprávňuje držiteľa na vstup na spoplatnené saunové rituály. Držiteľ má právo zúčastniť sa len bezplatných saunových rituálov poskytovaných počas prevádzkových hodín saunového sveta HARMÓNIA Wellness & Spa. SAUNA SEZÓNKA **neplatí** na vstup na špeciálne podujatia tzv. „*Noc saunových rituálov*“, a to počas doby platnosti SAUNA SEZÓNKY a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín saunových svetov v Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová. Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky Aquaparku Tatralandia a VP Bešeňová.
- 1.6. Zákazník má možnosť zakúpiť si SAUNA SEZÓNKY v termínoch a spôsobom určeným prevádzkovateľom, a to **online** prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS na [www.gopass.sk](http://www.gopass.sk) alebo **offline** v Infocentre Aquaparku Tatralandia alebo 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 SAUNA SEZÓNKY je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť TMR a držba karty GOPASS.**
- 1.7. **Online predaj SAUNA SEZÓNKY 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. Offline predaj SAUNA SEZÓNKY** sa realizuje od 13.6. **otvorenia prevádzky do 30.06.2020 ako predpredaj** a SAUNA SEZÓNKU 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 SAUNA SEZÓNKY, 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 SAUNA SEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS - v takomto prípade bude priamo pri kúpe SAUNA SEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.

- 1.9.** V termíne **od 01.07.2020 do 31.10.2020 ako hlavný predaj** sa realizuje *online predaj* SAUNA SEZÓNKY 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* SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY, 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 SAUNA SEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS - v takomto prípade bude priamo pri kúpe SAUNA SEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.

- 1.10.** V prípade, že je zákazník držiteľom ZIMNEJ SAUNA SEZÓNKY (sezónny lístok), 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 sezónnemu lístku (ZIMNÁ SAUNA SEZÓNKA)** 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 sezónnemu lístku (ZIMNÁ SAUNA SEZÓNKA)** v sume 79,- EUR, na základe čoho sa zákazník stane držiteľom SAUNA SEZÓNKY v zmysle týchto obchodných podmienok, ktorá zákazníka oprávňuje na čerpanie služieb podľa týchto obchodných podmienok.

- 1.11. Zľavnené SAUNA SEZÓNKY :**

**1.11.1** Nárok na SUNASEZÓNKU „Dietťa 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 SAUNA SEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa;

**1.11.2** Nárok na SAUNA SEZÓNKY „Junior“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO 26. Pre uplatnenie nároku na SAUNA SEZÓNKU „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 SAUNA SEZÓNKY *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 SAUNA SEZÓNKU „Junior“ pre držiteľa preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26 predložiť preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26;

**1.11.3** Nárok na SAUNA SEZÓNKU „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 SAUNA SEZÓNKU „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 SAUNA SEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a pre uplatnenie nároku na SAUNA SEZÓNKU „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 SAUNA SEZÓNKU 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.**
- 1.13.** SAUNA SEZÓNKA je neprenosná, a to od okamihu jeho vydania. Držiteľ SAUNAEZÓNKY je povinný sa preukázať platným preukazom totožnosti za účelom overenia držiteľa sezónneho lístku.
- 1.14.** Držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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 v dennom rozsahu 3 hodinový vstup + 40 minút na prezlečenie 1x denne. V prípade prekročenia časového limitu podľa predchádzajúcej vety, sú doplatky za jeho prekročenie účtované podľa platného cenníka prevádzkovateľa. V prípade prekročenia času v saunovom svete ( Keltský saunový svet Tatralandia alebo Saunový svet Harmónia Bešeňová) je doplatok ako opätovný pobyt v saunovom svete čo je Sauna doplatok (rozdiel medzi Saunaticket a Aquaticket podľa aktuálneho cenníka). V prípade prekročenia času v areáli aquaparku (okrem prezlečenia) je doplatok Aqua ticket podľa aktuálneho cenníka. Ak by mal držiteľ SAUNA SEZÓNKY záujem o pobyt aj v Aquaparku ( nie len v saunovom svete) pred vstupom do aquaparku, môže si zakúpiť Aquaticket podľa aktuálneho cenníka na pokladni alebo vopred na e-shope gopass.
- 1.15.** Držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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 a oprávňuje SAUNA SEZÓNKA .
- 1.16.** Držitelia SAUNA SEZÓNKY môžu využívať **15% zľavu počas celej platnosti SAUNA SEZÓNKY od 13.6. do 13.12.2020.** 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 Tatry 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.

## 2. STRATA, ODCUDZENIE A POŠKODENIE NOSIČA

### 2.1 Strata alebo odcudzenia nosiča

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 SAUNA SEZÓNKY . 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.

**2.1.1** 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.

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

## 2.2 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 SAUNA SEZÓNKA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup SAUNA SEZÓNKY . 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 SAUNA SEZÓNKY DO AQUAPARKU TATRALANDIA a do VP BEŠEŇOVÁ

**3.1** Oprávnený držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY , 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 SAUNA SEZÓNKY, 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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY dôjde k zničeniu alebo poškodeniu Čipu na domov, môže oprávnený držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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 zničenie 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 SAUNA SEZÓNKY, ktorého súčasťou je aj tzv. snímanie tváre konkrétneho užívateľa SAUNA SEZÓNKY resp. konkrétneho užívateľa Čipu na domov a porovnávanie takto získaných údajov s fotografiou poskytnutou zákazníkom pri zakúpení SAUNA SEZÓNKY. Systém kontroly opísaný v tomto bode je vytvorený v súlade s platnými predpismi na ochranu osobných údajov.
- 3.7 Spoločnosť TMR je oprávnená SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi ďalšie využívanie práv spojených s oprávnenou držbou SAUNA SEZÓNKY v prípade zistenia, že SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čip na domov používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipe na domov vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov a nie je zobrazená na bezkontaktnéj čipovej karte (t.j. meno a fotografia na SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipe na domov nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby). SAUNA SEZÓNKA 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 SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) aj v prípade zistenia, že oprávnený držiteľ SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov vedome znemožňuje vykonávanie kontroly oprávnenosti používania SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov prevádzkovateľom, a to najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 4.3 Držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNAPSEZÓNKY povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzrotený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKA 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 SAUNA SEZÓNKY na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.
- 4.7 Držiteľ SAUNA SEZÓNKY môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpenej SAUNA SEZÓNKY, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej SAUNA SEZÓNKY. Držiteľ SAUNA SEZÓNKY (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 SAUNA SEZÓNKY a preukaz totožnosti osoby (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa SAUNA SEZÓNKY. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi SAUNA SEZÓNKY využívať služby, na ktoré ho zakúpená SAUNA SEZÓNKA oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ SAUNA SEZÓNKY **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 <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelських-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](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-spotrebitelських-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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKU 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 SAUNA SEZÓNKU 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 SAUNA SEZÓNKY. SAUNA SEZÓNKA je platná len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri zľavnených SAUNA SEZÓNKACH aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej SAUNA SEZÓNKY. 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 SAUNA SEZÓNKY aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavnenej SAUNA SEZÓNKY.

- 5.4 V prípade znehodnotenia SAUNA SEZÓNKY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok (v prípade zneužívania SAUNA SEZÓNKY 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 sú platné a účinné počas celej 6 mesačnej platnosti SAUNA SEZÓNKY.
- 6.2 Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkovi pri kúpe a využívaní služieb na základe SAUNA SEZÓNKY, 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



návštevny 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

