OBCHODNÉ PODMIENKY
AQUA SEZÓNKA A MAXI SEZÓNKA TATRALANDIA, BEŠEŇOVÁ A ZOOKONTAKT TATRALANDIA
ZIMA 2026/2027

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**"), upravujú poskytovanie služieb v celoročnom Vodnom parku Tatralandia (ďalej len „**VP Tatralandia**"), v celoročnom Vodnom parku Bešeňová, Bešeňová 136, 034 83 (ďalej len „**VP Bešeňová**") a poskytovanie služieb v celoročnom rodinnom parku ZOOKONTAKT Tatralandia, Ráztocká 21, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**ZOOKONTAKT Tatralandia**") prevádzkovanom spoločnosťou **ZOOKONTAKT, s.r.o.**, so sídlom Jakubovany 189, 032 04 Jakubovany, IČO: 36 416 835, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 14760/L.

1. AQUA SEZÓNKA VP TATRALANDIA , VP BEŠEŇOVÁ, ZOOKONTAKT TATRALANDIA ZIMA 2026/2027

1.1 Zákazník má možnosť pre zimnú sezónu 2026/2027 zakúpiť si sezónny lístok do VP Tatralandia, VP Bešeňová a parku ZOOKONTAKT Tatralandia (ďalej len „**AQUA SEZÓNKA**") v zmysle osobitnej ponuky spoločnosti TMR a spoločnosti ZOOKONTAKT Tatralandia, ako aj sezónny lístok do VP Tatralandia a VP Bešeňová spoločne so sezónnym vstupom do Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia a Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová a sezónny lístok ZOOKONTAKT Tatralandia (ďalej len „**MAXI SEZÓNKA"**).

1.2 AQUA SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na využívanie služieb VP Tatralandia, VP Bešeňová a ZOOKONTAKT Tatralandia v rozsahu, v akom sú tieto služby v AQUA SEZÓNKE alebo MAXI SEZÓNKE zahrnuté.

1.3 **AQUA SEZÓNKA** a **MAXI SEZÓNKA** je vydávaná vo forme bezkontaktnej čipovej karty - KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY (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**").

1.4 AQUA SEZÓNKA a MAXI SEZÓNKA je platná v termíne **od 19.10.2026, resp. odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 30.04.2027.**

1.5 **AQUA SEZÓNKA** oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb:

1.5.1 **vo VP Tatralandia** v rozsahu „*AQUA TICKET*", t.j. 5 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. AQUA SEZÓNKA zahŕňa tiež čerpanie služieb v rámci akcií „*Tropická noc v Tatralandii*" v prevádzkovateľom určených termínoch, ktoré budú prevádzkovateľom zverejňované v dostatočnom časovom predstihu, pričom kapacita tejto akcie je obmedzená, preto si prevádzkovateľ vyhradzuje právo z prevádzkových (naplnenie kapacity) alebo bezpečnostných (ochrana života a zdravia návštevníkov napr. pre veľký počet návštevníkov) dôvodov neumožniť držiteľovi AQUA SEZÓNKY čerpanie tejto služby, a to bez nároku návštevníkov na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu,

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-adrenalínovej zóny s bazénom s umelými vlnami, detským bazénom a toboganová veža so 7 toboganmi, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, detské atrakcie - preliezky, parkovanie, wifi, outdoor fitness. AQUA SEZÓNKA zahŕňa tiež čerpanie služieb v rámci akcií „*Večerná pohoda v termáloch*" v prevádzkovateľom určených termínoch, ktoré budú prevádzkovateľom zverejňované v dostatočnom časovom predstihu, pričom kapacita tejto akcie je obmedzená, preto si prevádzkovateľ vyhradzuje právo z prevádzkových

(naplnenie kapacity) alebo bezpečnostných (ochrana života a zdravia návštevníkov napr. pre veľký počet návštevníkov) dôvodov neumožniť držiteľovi AQUA SEZÓNKY čerpanie tejto služby, a to bez nároku návštevníkov na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu,

a to počas doby platnosti AQUA SEZÓNKY 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,

1.5.3 **v ZOOKONTAKT Tatralandia** v rozsahu „*celodenný TICKET*“, t.j. areál so zvieracími voliérami, (vonkajšie i vnútorné voliéry a teráriá), atrakcie v areáli, parkovanie, a to počas doby platnosti AQUA SEZÓNKY a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín ZOOKONTAKT Tatralandia. Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky podľa aktuálnych podmienok ZOOKONTAKT Tatralandia,

1.6 MAXI SEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb:

1.6.1 **vo VP Tatralandia** v rozsahu „*AQUA TICKET*“, t.j. 5 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. MAXI SEZÓNKA zahŕňa tiež čerpanie služieb v rámci akcií „*Tropická noc v Tatralandii*“ v prevádzkovateľom určených termínoch, ktoré budú prevádzkovateľom zverejňované v dostatočnom časovom predstihu, pričom kapacita tejto akcie je obmedzená, preto si prevádzkovateľ vyhradzuje právo z prevádzkových (naplnenie kapacity) alebo bezpečnostných (ochrana života a zdravia návštevníkov napr. pre veľký počet návštevníkov) dôvodov neumožniť držiteľovi MAXI SEZÓNKY čerpanie tejto služby, a to bez nároku návštevníkov na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu,

1.6.2 **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 7 toboganmi, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, detské atrakcie - preliezky, parkovanie, wifi, outdoor fitness. MAXI SEZÓNKA zahŕňa tiež čerpanie služieb v rámci akcií „*Večerná pohoda v termáloch*“ v prevádzkovateľom určených termínoch, ktoré budú prevádzkovateľom zverejňované v dostatočnom časovom predstihu, pričom kapacita tejto akcie je obmedzená, preto si prevádzkovateľ vyhradzuje právo z prevádzkových (naplnenie kapacity) alebo bezpečnostných (ochrana života a zdravia návštevníkov napr. pre veľký počet návštevníkov) dôvodov neumožniť držiteľovi MAXI SEZÓNKY čerpanie tejto služby, a to bez nároku návštevníkov na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu,

a to počas doby platnosti MAXI SEZÓNKY 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

1.6.3 **vo VP Tatralandia** v rozsahu 3-hodinového „*SPA TICKET*“ t.j. vstupu do Keltského saunového sveta podľa podmienok určených prevádzkovateľom, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni uzamykateľnou skrinkou, parkovanie,

1.6.4 **vo VP Bešeňová** v rozsahu 3 hodinového vstupu „*SPA TICKET*“ t.j. vstupu do saunového sveta HARMÓNIA Wellness & Spa podľa podmienok určených prevádzkovateľom, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, parkovanie,

a to počas doby platnosti MAXI SEZÓNKY 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,

1.6.5 **v ZOOKONTAKT** Tatralandia v rozsahu „*celodenný TICKET* “, t.j. areál so zvieracími voliérami, (vonkajšie i vnútorné voliéry a teráriá), atrakcie v areáli, parkovanie, a to počas doby platnosti MAXI SEZÓNKY a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín ZOOKONTAKT Tatralandia. Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných

podmienok rozumie denná doba prevádzky podľa aktuálnych podmienok ZOOKONTAKT Tatralandia,

AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU **nie je** možné využiť v prevádzkových dňoch alebo prevádzkových hodinách určených prevádzkovateľom, počas ktorých budú vo VP Tatralandia alebo VP Bešeňová alebo ZOOKONTAKT Tatralandia 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY. V takomto prípade **nemá** držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY **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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY bude prevádzkovateľ držiteľov AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY vhodným spôsobom vopred informovať.**

1.7 Zákazník má možnosť zakúpiť si AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU 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 stránke www.gopass.travel. **Podmienkou pre možnosť zakúpenia si AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY je platná registrácia v programe Gopass a držba karty Gopass.**

1.8 ***Online* predaj AQUA SEZÓNKY a MAXI SEZÓNKY** sa realizuje **od 19.10.2026 do 23.11.2026, za ceny uvedené v cenníku pre termín 19.10.2026 až 23.11.2026 (predpredaj) a od 24.11.2026 do 31.03.2027 za ceny uvedené v cenníku pre termín 24.11.2026 až 31.03.2027 (hlavný predaj)** prostredníctvom predajného systému Gopass za podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass (www.gopass.travel) a za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR.

V prípade, že je zákazník držiteľom LETNEJ AQUA SEZÓNKY 2026 alebo ZIMNEJ AQUA SEZÓNKY 2025/2026 alebo LETNEJ MAXI SEZÓNKY 2026 alebo ZIMNEJ MAXI SEZÓNKY 2025/2026 môže v termíne **od 19.10.2026 do 23.11.2026 *online* (**prostredníctvom predajného systému Gopass (www.gopass.travel) uhradiť **doplatok** k LETNEJ AQUA SEZÓNKE 2026 alebo ZIMNEJ AQUA SEZÓNKE 2025/2026 alebo LETNEJ MAXI SEZÓNKE 2026 alebo ZIMNEJ MAXI SEZÓNKE 2026/2027 podľa aktuálneho cenníka spoločnosti TMR**, na základe čoho sa zákazník stane držiteľom AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY (v závislosti od doplatku, ktorý si zvolí a uhradí) v zmysle týchto obchodných podmienok, ktorá zákazníka oprávňuje na čerpanie služieb podľa týchto obchodných podmienok.**

Zakúpenie AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY podľa týchto obchodných podmienok formou uhradenia doplatku pre držiteľa LETNEJ AQUA SEZÓNKY 2026 alebo LETNEJ MAXI SEZÓNKY 2026 alebo ZIMNEJ AQUA SEZÓNKY 2025/2026 alebo ZIMNEJ MAXI SEZÓNKY 2025/2026 po termíne 23.11.2026 nie je možné.

Možnosť zakúpenia AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY podľa týchto obchodných podmienok formou uhradenia doplatku sa nevzťahuje na držiteľa LETNEJ AQUA SEZÓNKY 2026 alebo LETNEJ MAXI SEZÓNKY 2026 alebo ZIMNEJ AQUA SEZÓNKY 2025/2026 alebo ZIMNEJ MAXI SEZÓNKY 2025/2026, pri ktorom bolo prevádzkovateľom uplatnené ustanovenie bodu 6.3 týchto obchodných podmienok alebo ustanovenie bodu 6.4 týchto obchodných podmienok, a to bez akejkoľvek finančnej či nefinančnej kompenzácie alebo náhrady.

1.9 ZĽAVNENÁ AQUA SEZÓNKA a MAXI SEZÓNKA:

1.9.1 Nárok na „*bezplatné*“ využívanie služieb VP Tatralandia, VP Bešeňová a ZOOKONTAKT Tatralandia, 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 a ZOOKONTAKT Tatralandia 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 SEZÓNKY 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.

1.9.2 Nárok na AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU „*Dieťa 6 - 11,99 rokov*“ 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.

1.9.3 Nárok na AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU „*Junior*“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držitelia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO 26. Pre uplatnenie nároku na AQUASEZÓNKU „*Junior*“ z dôvodu veku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia osoby a správne číslo preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26.

1.9.4 Nárok na AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU „*Senior*“ majú osoby vo veku 60 a viac rokov lebo držitelia preukazu ťažko zdravotne postihnutý (ŤZP) alebo ťažko zdravotne postihnutý so sprievodcom (ŤZP-S). Pre uplatnenie nároku na AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU „*Senior*“ z dôvodu dovŕšenia veku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia. Uplatnenie nároku na zľavu z dôvodu zdravotného postihnutia (ŤZP, ŤZP-S) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka zaslanej vopred pred zakúpením AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY. Prevádzkovateľ bude informovať zákazníka o podmienkach uplatnenia zľavy.

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

1.10 V jeden a ten istý deň je možné AQUA SEZÓNKU využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do VP Tatralandia **alebo** na jeden (1) jednorazový vstup do VP Bešeňová **a** jednorazový vstup do ZOOKONTAKT Tatralandia. V jeden a ten istý deň je možné MAXI SEZÓNKU využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do VP Tatralandia s jednorazovým trojhodinovým vstupom do Keltského saunového sveta **alebo** na jeden (1) jednorazový vstup do VP Bešeňová s jednorazovým trojhodinovým vstupom do saunového sveta HARMÓNIA Wellness & Spa **a** jednorazový vstup do ZOOKONTAKT Tatralandia. 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.**

1.11 **AQUA SEZÓNKA a MAXI SEZÓNKA je neprenosná**, a to od okamihu jej vydania. Držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY je povinný sa preukázať platným preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť držiteľa za účelom overenia držiteľa sezónneho lístka.

1.12 Držiteľ AQUA SEZÓNKY 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 a podmienok 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**.

1.13 Držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA.

1.14 V prípade, že držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY počas doby platnosti AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY uskutoční nákup v celoročných prevádzkach gastro zariadení prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo nákup obchodného tovaru v prevádzkach Aqua Motion prevádzkovaných spoločnosťou TMR, s výnimkou gastro zariadení v ZOOKONTAKT TATRALANDIA a zariadenia Rudolf Jelínek Grandhotel Starý Smokovec, získa za každý nákup zľavu (***goX cashback***) vo výške **15% z hodnoty nákupu** za podmienok ustanovených vo Všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass. *GoX cashback* je spätná zľava z hodnoty vybraných tovarov alebo služieb zakúpených prostredníctvom predajného systému Gopass (ďalej len „**Systém Gopass**“) alebo v prevádzkach zmluvných partnerov , ktorú môže následne uplatniť formou platby goX pri kúpe vybraných služieb prostredníctvom predajného systému Gopass alebo v prevádzkach zmluvných partnerov spoločnosti GOPASS (ďalej len „**goX cashback**“).

1.15 Zľavy podľa bodu 1.14 platia pri nákupe automaticky najskôr nasledujúci deň po dni začiatku platnosti alebo zakúpenia AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY podľa toho, ktorý deň nastane neskôr. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo zmeny výhod, ako aj právo ukončenia poskytovania akýchkoľvek výhod bez nároku zákazníka na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.

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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY. 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 SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA 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 vystavenie náhradnej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY. 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 a poplatok za vystavenie náhradnej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY vo výške určenej v cenníku TMR. V prípade, že držiteľ nemá záujem o vydanie nového nosiča, na využívanie služieb, na ktorého ho AQUA SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA 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 SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY DO VP TATRALANDIA A DO VP BEŠEŇOVÁ

3.1 Oprávnený držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY počas doby jej platnosti na komfortný vstup do VP Tatralandia alebo do VP Bešeňová alebo ZOOKONTAKT Tatralandia 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 SEZÓNKY alebo MAXI 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 100,- EUR, ktoré následne uhradí pri odchode z prevádzky.

3.3 Za vydanie Čipu na domov je oprávnený držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY povinný zložiť 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 zložená

záloha použitá prevádzkovateľom na zakúpenie nového čipu a nového náramku prevádzkovateľom a nebude zákazníkovi vrátená. Ak počas platnosti AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY dôjde k zničeniu alebo poškodeniu Čipu na domov, môže oprávnený držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY požiadať o vydanie nového Čipu na domov a pri jeho vydaní zložiť novú zálohu v sume 5,- EUR.

3.4 Presné podmienky získania a využívania Čipu na domov a postupu v prípade záujmu o získanie Čipu na domov pre dieťa/deti do veku 5,99 rokov resp. viac detí vo veku do 5,99 rokov sú uvedené na internetovej stránke VP Tatralandia a VP Bešeňová https://www.besenova.com/cennik/cennik-besenova/zimna-aquasezonka/cip-na-domov-1 a https://www.tatralandia.sk/cenniky/aktualne-cenniky/cip-na-domov .

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 oprávnenému 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 SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA, ku ktorej je vydaný Čip na domov, oprávňuje.

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

3.7 Spoločnosť TMR je oprávnená AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi ďalšie využívanie práv spojených s oprávnenou držbou AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY v prípade zistenia, že AQUA SEZÓNKU, MAXI SEZÓNKU a/alebo Čip na domov používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri AQUA SEZÓNKE, MAXI SEZÓNKE a/alebo Čipe na domov vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ AQUA SEZÓNKY, MAXI SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov a nie je zobrazená na bezkontaktnej čipovej karte (t.j. meno a fotografia na AQUA SEZÓNKE, MAXI SEZÓNKE a/alebo Čipe na domov nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby). AQUA SEZÓNKA, MAXI 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 AQUA SEZÓNKU, MAXI SEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) aj v prípade zistenia, že oprávnený držiteľ AQUA SEZÓNKY, MAXI SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov vedome znemožňuje vykonávanie kontroly oprávnenosti používania AQUA SEZÓNKY, MAXI SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov prevádzkovateľom, a to najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej AQUA SEZÓNKU, MAXI SEZÓNKU 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 SEZÓNKY, MAXI SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov.

3.8 V prípade, že dôjde k znehodnoteniu (zablokovaniu) AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY a k nim vydanému Čipu na domov (ak bol zakúpený) z dôvodu podľa bodu 3.6 alebo 3.7 týchto obchodných podmienok, je zákazník oprávnený požiadať prevádzkovateľa o vydanie novej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY a po úhrade poplatku 5,- EUR aj k nim vydaného Čipu na domov, pričom v takomto prípade je povinný uhradiť jednorazový poplatok v sume 150,- EUR. Odo dňa úhrady poplatku a vydania novej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY a k nim vydanému Čipu

na domov (ak bol zakúpený), je zákazník opätovne oprávnený na využívanie služieb, na ktoré ho AQUA SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA oprávňuje. V prípade, že následne dôjde k opätovnému znehodnoteniu (zablokovaniu) AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY a k nim vydanému Čipu na domov z dôvodu podľa bodu 3.6 alebo 3.7 týchto obchodných podmienok, nie je už opätovne možné požiadať o vydanie novej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY.

3.9 V prípade, že dôjde k znehodnoteniu (zablokovaniu) Čipu na domov vydanému pre dieťa vo veku do 5.99 rokov, je držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY, ku ktorej bol Čip na domov pre dieťa vo veku do 5,99 rokov vydaný, povinný uhradiť cenu vstupu platného pre príslušný deň v zmysle cenníka prevádzkovateľa za osobu, ktorá Čip na domov použila spôsobom podľa bodu 3.7 týchto obchodných podmienok. Bol 3.8 platí obdobne.

4. REKLAMÁCIE

4.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR a spoločnosťou ZOOKONTAKT, s.r.o. 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 v platnom znení. 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

4.4 Držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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. Pre uplatnenie reklamácií služieb poskytovaných v ZOOKONTAKT Tatralandia platia kontaktné údaje spoločnosti TMR.

4.5 Držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKA na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.

4.9 Držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpenej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY**.** Držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI 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 AQUA SEZÓNKY alebo MAXI 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 AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY využívať služby, na ktoré ho zakúpená AQUA SEZÓNKA oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY **nemá právo** na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu. Zmena držiteľa zakúpenej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY je možná len jedenkrát (1) počas doby platnosti AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY v zmysle týchto obchodných podmienok. Zmena držiteľa AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY je možná len na osobu, ktorá by bola oprávnená zakúpiť si AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU za rovnakú cenu ako jej pôvodný držiteľ, alebo na osobu, ktorá spadá do kategórie oprávňujúcej zakúpenie AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY za cenu nižšiu ako je cena AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY pôvodného držiteľa; v takomto prípade však nemá držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY právo na vrátenie rozdielu v cene AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY.

4.10 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. Prevádzka ZOOKONTAKT Tatralandia je závislá od rozhodnutia spoločnosti ZOOKONTAKT, s.r.o. a informácie o prevádzkových hodinách sú denne k dispozícii pri vstupu do ZOOKONTAKT Tatralandia, ako aj na internetovej stránke www.zookontakt.sk.

6.2 **Kúpou AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY a využívaním služieb vo VP Tatralandia, vo VP Bešeňová a v ZOOKONTAKT Tatralandia sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca spoločnosti TMR a/alebo spoločnosti ZOOKONTAKT, s.r.o. alebo nimi určených osôb, návštevný poriadok VP Tatralandia, VP Bešeňová a ZOOKONTAKT Tatralandia, tieto obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným prevádzkovateľom, ako aj obchodné podmienky predajného systému Gopass.**

6.3 Spoločnosť TMR je oprávnená AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb vo VP Tatralandia, vo VP Bešeňová a v ZOOKONTAKT Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou ZOOKONTAKT, s.r.o. v prípade zistenia, že AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU na využívanie služieb vo VP Tatralandia, VP Bešeňová alebo ZOOKONTAKT Tatralandia používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY. AQUA SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA je platná len s preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť držiteľa, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri zľavnených AQUA SEZÓNKACH alebo MAXI SEZÓNKACH aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY. Pre účely kontroly sú spoločnosť TMR a spoločnosť ZOOKONTAKT, s.r.o. oprávnené 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 a pri zľavnenej AQUA SEZÓNKE alebo MAXI SEZÓNKE aj doklad preukazujúci nárok na vydanie zľavnenej AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY.

6.4 Spoločnosť TMR je oprávnená AQUA SEZÓNKU alebo MAXI SEZÓNKU dočasne alebo trvalo znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb vo VP Tatralandia, vo VP Bešeňová a v ZOOKONTAKT Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou ZOOKONTAKT, s.r.o., 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY.

6.5 **V prípade znehodnotenia AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok** (v prípade zneužívania AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia a VP Bešeňová a spoločnosťou ZOOKONTAKT, s.r.o. v ZOOKONTAKT Tatralandia, alebo v prípade 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 alebo ZOOKONTAKT Tatralandia 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY prerušená alebo pozastavená, bude prípadná náhrada riešená zo strany spoločnosti TMR po skončení platnosti AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY, spôsobom určeným spoločnosťou TMR.

6.7 V prípade, ak prevádzka VP Tatralandia, VP Bešeňová alebo ZOOKONTAKT Tatralandia 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA oprávňuje, a ďalších skutočnostiach z toho vyplývajúcich.

6.8 Kúpou AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY a využívaním služieb, na ktoré AQUA SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY aj v čase využívania služieb, na ktoré ho AQUA SEZÓNKA alebo MAXI SEZÓNKA oprávňuje, a tieto sa zaväzuje dodržiavať. Kúpou AQUA SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY 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 SEZÓNKY alebo MAXI SEZÓNKY, 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 návštevnom poriadku ZOOKONTAKT Tatralandia 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 ZOOKONTAKT Tatralandia 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 ZOOKONTAKT Tatralandia a Všeobecných obchodných podmienok programu Gopass, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 19.10.2026

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