OBCHODNÉ PODMIENKY

Gopass SKI FLEXI sezónka

ZIMNÁ SEZÓNA 2026/2027

1. Tieto obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2026/2027 vydané spoločnosťou **GOPASS SE**, so sídlom Komořanská 326/63, Modřany, 143 00 Praha, Česká republika, IČ: 171 07 148, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn. H 2546 (ďalej len „**obchodník**"), upravujú nákup služieb a poskytovanie služieb – prepravu lanovými dráhami a lyžiarskymi vlekmi a využívanie lyžiarskych tratí - v jednotlivých strediskách prevádzkovaných 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"**) a ďalšími prevádzkovateľmi stredísk podľa týchto obchodných podmienok – a práva a povinnosti s tým súvisiace na základe *Gopass SKI FLEXI sezónky*. Tieto obchodné podmienky sú platné v strediskách: Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, Štrbské Pleso, ktorých prevádzkovateľom je spoločnosť TMR, v stredisku Špindlerův Mlýn, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **MELIDA, a.s.**, so sídlom Špindlerův Mlýn 238, 543 51 Špindlerův Mlýn, Česká republika, IČO: 241 66 511, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Hradci Králové, oddiel: B, vložka č.: 3175, v stredisku Ještěd, ktorého prevádzkovateľom je **TMR Ještěd, a.s.**, so sídlom Jablonecká 41/27, 460 05 Liberec, IČO: 06080413, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ústi nad Labem, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA**, so sídlom Narciarska 10, 43-370 SZCZYRK, Poľsko, REGON: 072818322, NIP: 9372375089, zapísaná v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy v Bielsku-Bialej, KRS: 0000140818, v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku**, so sídlom ul. Plażowa 8, 43-370 Szczyrk – instytucja gospodarki budżetowej, zapísana v Krajowy Rejester Sądowy, Sąd Rejonowy v m. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, KRS: 0000374033, REGON 142733356-00050, NIP 701-027-39-50 a v stredisku Mölltaler Gletscher, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG**, Innerfragrant 46, A-9831 Flattach Austria/Österreich, Fn: 19797p, ATU33329902, a stredisku Muttereralm, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH**, Nockhofweg 40, 6162 Mutters, Fn: 270746g, ATU62238929.

2. Zákazník má možnosť pre zimnú sezónu 2026/2027 zakúpiť si sezónny lyžiarsky lístok *Gopass SKI FLEXI sezónka* (ďalej len **"Gopass SKI FLEXI sezónka"**) v zmysle osobitnej ponuky obchodníka na zimnú sezónu 2026/2027.

Gopass SKI FLEXI sezónka je platná v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, v stredisku Štrbské Pleso, v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, v stredisku Ještěd, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, v stredisku Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, v stredisku Mölltaler Gletscher a v stredisku Muttereralm v termíne odo dňa

začiatku zimnej lyžiarskej sezóny 2026/2027 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, do 30.04.2027, resp. do dňa ukončenia zimnej lyžiarskej sezóny 2026/2027 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2027, a v termíne od 24.03.2026, resp. odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 30.04.2026 resp. do konca zimnej sezóny 2025/2026 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia príslušného prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2026 a to počas prevádzkových hodín jednotlivých stredísk v zmysle bodu 8.3 týchto obchodných podmienok a **v stredisku Mölltaler Gletscher počas zimnej lyžiarskej sezóny 2025/2026 do 31.05.2026 a počas zimnej lyžiarskej sezóny 2026/2027 do 30.05.2027, resp. v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa počas prevádzkových hodín stanovených prevádzkovateľom strediska Mölltaler Gletscher**.
Doba platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky je v jednotlivých strediskách, v ktorých je Gopass SKI FLEXI sezónka platná, rôzna a odvíja sa od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa v príslušnom stredisku.
Gopass SKI FLEXI sezónka **neplatí** pre využívanie prepravných služieb visutej lanovej dráhy Skalnaté pleso – Lomnický štít a neplatí pre využívanie prepravných služieb lanovej dráhy Českých dráh Liberec – Horní Hanychov – Ještěd.
Gopass SKI FLEXI sezónka **neplatí** pre využívanie prepravných služieb lanových dráh s bicyklom alebo iným športovým náradím umožňujúcim pohyb po zemi alebo vo vzduchu alebo let v strediskách (kolobežky, paraglide, padák a podobne).
Gopass SKI FLEXI sezónka **oprávňuje** jej držiteľa na využívanie služieb večerného lyžovania v stredisku Jasná, v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, v stredisku Ještěd a v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, pokiaľ prevádzkovateľ strediska službu večerného lyžovania poskytuje, a to za podmienok stanovených prevádzkovateľom strediska.

3. **Gopass SKI FLEXI sezónku** vydáva obchodník vo forme bezkontaktnej čipovej karty – KEY CARD. Bezkontaktná čipová karta – KEY CARD – oprávňuje držiteľa (osobu, na identifikačné údaje ktorej je Gopass SKI FLEXI sezónka vystavená) na využívanie služieb poskytovaných v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, v stredisku Štrbské Pleso, v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, v stredisku Ještěd, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski a stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, v stredisku Mölltaler Gletscher a stredisku Muttereralm v rozsahu služieb uvedených na internetovej stránke www.gopass.travel.

4. Zákazník má možnosť zakúpiť si **Gopass SKI FLEXI sezónku** v období od 24.03.2026 do 30.04.2027, resp. do dňa ukončenia zimnej lyžiarskej sezóny 2026/2027 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2027, výlučne online prostredníctvom predajného systému Gopass www.gopass.travel. Pri uzatvorení zmluvy o kúpe Gopass SKI FLEXI sezónky v termíne od 24.03.2026 do 31.05.2026 zákazník uhradí cenu Gopass SKI FLEXI sezónky v sume **639,- EUR** (základná cena). Pri uzatvorení zmluvy o kúpe Gopass SKI FLEXI sezónky v termíne od 01.06.2026 do 30.11.2026 zákazník uhradí cenu Gopass SKI FLEXI sezónky v sume **709,- EUR** (základná cena). Pri uzatvorení zmluvy o kúpe Gopass SKI

FLEXI sezónky v termíne od 01.12.2026 do ukončenia jej predaja v zimnej sezóne 2026/2027 v zmysle týchto obchodných podmienok zákazník uhradí cenu Gopass SKI FLEXI sezónky v sume **779,- EUR** (základná cena). Zákazník má možnosť pred kúpou Gopass SKI FLEXI sezónky vybrať si po prihlásení sa do svojho konta Gopass možnosť kúpy Gopass SKI FLEXI sezónky prostredníctvom jednotlivých stredísk. V prípade, že si zákazník vyberie možnosť kúpy cez stredisko Skiareal Špindlerův Mlýn alebo stredisko Ještěd, bude kúpna cena Gopass SKI FLEXI sezónky určená v mene česká koruna, a cena Gopass SKI FLEXI sezónky bude pre jednotlivé obdobia kúpy tak, ako sú uvedené v tomto bode týchto obchodných podmienok uvedená v cenníku vydanom obchodníkom pre zimnú sezónu 2026/2027. V prípade, že si zákazník vyberie možnosť kúpy cez stredisko Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, bude kúpna cena Gopass SKI FLEXI sezónky určená v mene poľský zloty, a cena Gopass SKI FLEXI sezónky bude pre jednotlivé obdobia kúpy tak, ako sú uvedené v tomto bode týchto obchodných podmienok uvedená v cenníku vydanom obchodníkom pre zimnú sezónu 2026/2027. V prípade, že si zákazník vyberie možnosť kúpy cez stredisko Mölltaler Gletscher alebo stredisko Muttereralm, môže si zakúpiť len Gopass SKI FLEXI sezónku v cene určenej v mene euro v sume uvedenej v tomto bode týchto obchodných podmienok.

Zákazník, ktorý mal zakúpenú Gopass SKI FLEXI sezónku v zimnej sezóne 2025/2026 (tzv. verný zákazník), si môže v období od 24.03.2026 do 31.07.2026 výlučne online prostredníctvom predajného systému Gopass (po prihlásení sa do konta Gopass, v sekcii Gopass Kupóny) www.gopass.travel zakúpiť Gopass SKI FLEXI sezónku za cenu **609,- EUR** (základná cena) alebo Gopass SKI sezónku 1 za cenu **559,- EUR** (základná cena), v prípade, že si zákazník vyberie môžnosť kúpy cez stredisko Skiareal Špindlerův Mlýn alebo stredisko Ještěd si môže zakúpiť Gopass SKI FLEXI sezónku za cenu **15.290,- CZK** (pri základnej cene) alebo Gopass SKI sezónku 1 za cenu **13.990,- CZK** (pri základnej cene), v prípade, že si zákazník vyberie možnosť kúpy cez stredisko Szczyrkowski Ośrodek Narciarski si môže zakúpť **Gopass SKI FLEXI sezónku za cenu 2.680,- PLN** (pri základnej cene) alebo Gopass SKI sezónku 1 za cenu **2.390,- PLN** (pri základnej cene), resp. za cenu určenú v cenníku v prípade nároku na zľavnenú Gopass SKI FLEXI sezónku v zmysle týchto obchodných podmienok alebo Gopass SKI sezónku 1 v zmysle obchodných podmienok Gopass SKI sezónky 1.

4.1 **Gopass SKI FLEXI sezónka** oprávňuje jej držiteľa na využívanie služieb stredísk Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, v stredisku Štrbské Pleso, v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, v stredisku Ještěd, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, v stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, v stredisku Mölltaler Gletscher a v stredisku Muttereralm počas **dennej prevádzky** dopravných zariadení v období odo dňa začiatku zimnej sezóny 2026/2027 v obdobiach ustanovených v bode 2. týchto obchodných podmienok. **Pri využívaní služieb, na ktoré držiteľa oprávňuje Gopass SKI FLEXI sezónka, platia nasledovné podmienky**:
4.1.1 pri prvom prechode turniketom v deň využívania služieb, na ktoré držiteľa oprávňuje Gopass SKI FLEXI sezónka, je z ceny Gopass SKI FLEXI sezónky odpočítaná suma rovnajúca sa sume najnižšej ceny jednodňového skipassu uvedenej pre *online* predaj cez predajný system Gopass pre tento deň platného v stredisku, v ktorom držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky prešiel prechodové zariadenie (turniket) prvýkrát v daný deň. Postup podľa predchádzajúcej vety sa uplatňuje v každý deň využívania služieb až do vyčerpania

celej hodnoty uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky. Po vyčerpaní celej hodnoty uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky je držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky oprávnený na využívanie služieb v jednotlivých strediskách do skončenia zimnej sezóny 2026/2027 v zmysle týchto obchodných podmienok,

4.1.2 v prípade, že držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky postupom podľa bodu 4.1.1 týchto obchodných podmienok nevyčerpá celú hodnotu uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky v dobe platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky, obchodník mu po skončení zimnej sezóny 2026/2027, vráti nespotrebovanú časť hodnoty uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky vo forme goX cashbacku v sume rovnajúcej sa nespotrebovanej časti hodnoty uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky, ktorá bude pripísaná do goX cashbacku v konte držiteľa Gopass SKI FLEXI sezónky,

4.1.3 v prípade, že po zakúpení Gopass SKI FLEXI sezónky jej držiteľ nevyužije služby, na ktorého ho Gopass SKI FLEXI sezónka oprávňuje, ani jedenkrát (1x) počas doby platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky (neprejde ani jedenkrát prechodovým zariadením - turniketom) v zmysle týchto obchodných podmienok, obchodník mu po skončení zimnej sezóny 2026/2027 vráti hodnotu uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky vo forme goX cashbacku v sume rovnajúcej sa hodnote uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky, ktorá bude pripísaná do goX cashbacku v konte držiteľa Gopass SKI FLEXI sezónky.

V termíne od 01.06.2026 do 31.10.2026 Gopass SKI FLEXI sezónka oprávňuje jej držiteľa aj na využívanie služieb celoročnom Vodnom parku Tatralandia (ďalej len „**VP Tatralandia**“)a v celoročnom Vodnom parku Bešeňová, Bešeňová 136, 034 83 (ďalej len „**VP Bešeňová“**) prevádzkovaných spoločnosťou TMR a využívanie 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, za nasledovných podmienok:

- **vo VP Tatralandia** v rozsahu „AQUA TICKET“, t.j. 6 toboganov, 10 bazénov (vonkajšie i vnútorné s morskou, termálnou aj čírou vodou), vonkajšie a vnútorné vírivky, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni uzamykateľnou skrinkou, využívanie slnečníkov a ležadiel, detské atrakcie, wifi, parkovanie,
- **vo VP Bešeňová** v rozsahu „AQUA TICKET“, t.j. 9 bazénov - vonkajšie aj vnútorné s termálnou aj čírou vodou, vstup do zábavno-adrenalínovej zóny s bazénom s umelými vlnami, detským bazénom a toboganová veža so 6 toboganmi, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, detské atrakcie - preliezky, parkovanie, wifi, outdoor fitness,

počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín VP Tatralandia a VP Bešeňová. Dňom sa rozumie denná doba prevádzky podľa aktuálnych návštevných poriadkov a podmienok VP Tatralandia a VP Bešeňová

- **v ZOOKONTAKT Tatralandia** v rozsahu „celodenný TICKET“, t.j. areál so zvieracími voliérami, (vonkajšie i vnútorné voliéry a teráriá), atrakcie v areáli (vodná strela, kolotoč, trampolína, svet miniatúr, vláčik, loďky, preliezkový hrad, obrovské pieskovisko), parkovanie, počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín ZOOKONTAKT Tatralandia. Dňom sa rozumie denná doba prevádzky podľa aktuálnych podmienok

ZOOKONTAKT Tatralandia. **Vstup do ZOOKONTAKT Tatralandia je možný výlučne v prípade využitia vstupu do VP Tatralandia, nakoľko vstup do ZOOKONTAKT Tatralandia pre držiteľa Gopass SKI FLEXI sezónky je možný výlučne cez areál VP Tatralandia (prechodový turniket)**.

- Gopass SKI FLEXI 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 Gopass SKI FLEXI sezónky. V takomto prípade **nemá** držiteľ Gopass SKI FLEXI 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 Gopass SKI FLEXI sezónky bude prevádzkovateľ držiteľov Gopass SKI FLEXI sezónky vopred vhodným spôsobom informovať.**
- V jeden a ten istý deň je možné Gopass SKI FLEXI 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. Jednorazový vstup platí na celodenný vstup s maximálnou dobou pobytu podľa aktuálneho návštevného/prevádzkového poriadku. Jednorazový vstup platí na celodenný vstup s maximálnou dobou pobytu podľa aktuálneho návštevného/prevádzkového poriadku. **Kombinovanie vstupu do VP Tatralandia a VP Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné. V jeden a ten istý deň je možné kombinovať vstup do VP Tatralandia a ZOOKONTAKT Tatralandia v prípade, že prevádzkovatelia umožnia** prechod medzi VP Tatralandia a ZOOKONTAKT Tatralandia cez prechodový turniket. Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky je povinný využiť na vstup do ZOOKONTAKT Tatralandia vstup cez areál VP Tatralandia a je povinný opustiť areál výlučne cez výstupné turnikety vo VP Tatralandia.
- V deň využívania služieb VP Tatralandia a VP Bešeňová, na ktoré držiteľa oprávňuje Gopass SKI FLEXI sezónka, je z ceny Gopass SKI FLEXI sezónky odpočítaná suma v mene EUR (€), rovnajúca sa sume vstupu AQUA TICKET uvedenej pre *online* predaj cez predajný system Gopass pre tento deň; pri nákupe Gopass SKI FLEXI sezónky v inej mene, bude cena odpočítaná v mene, v akej bola zakúpená.

  Postup podľa predchádzajúcej vety sa uplatňuje v každý deň využívania služieb až do vyčerpania celej hodnoty uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky. Po vyčerpaní celej hodnoty uhradenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky je držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky oprávnený na využívanie služieb v jednotlivých strediskách do skončenia zimnej sezóny 2026/2027 v zmysle týchto obchodných podmienok.
- Držiteľ Gopass SKI FLEXI 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 podľa aktuálneho cenníka príslušného prevádzkovateľa. 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 (deväťdesiat) minút a výlučne za podmienky, že k vstupu dieťaťa vo veku 6 až 11,99 rokov dôjde najneskôr o 14:00 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.**

- Držiteľ Gopass SKI FLEXI 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.
- 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 spoločnosti TMR 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.

4.2 Gopass SKI FLEXI sezónka neoprávňuje jej držiteľa na využívanie skialpových trás. Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky je oprávnený využívať skialpové trate výlučne v prípade, ak v daný deň prejde turniketom (čím dôjde k aktivácii služby a odpočtu ceny denného skipassu) alebo má zakúpený platný skialpový lístok podľa cenníka strediska, pričom v opačnom prípade ide o neoprávnené využívanie služieb, ktoré môže byť sankcionované v súlade s platnými obchodnými podmienkami prevádzkovateľa.

4.3 V prípade zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky cez www.gopass.travel prostredníctvom strediska Jasná alebo Vysoké Tatry musí byť prvý prechod turniketom zákazníkom uskutočnený v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky alebo v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski alebo v stredisku Mölltaler Gletscher. V prípade zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky cez www.gopass.travel prostredníctvom strediska Špindleruv Mlýn alebo Ještěd musí byť prvý prechod turniketom zákazníkom uskutočnený v stredisku Špindleruv Mlýn alebo Ještěd. V prípade zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky cez www.gopass.travel prostredníctvom strediska Mölltaler Gletscher musí byť prvý prechod turniketom zákazníkom uskutočnený v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky alebo v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski alebo v stredisku Mölltaler Gletscher.

5. Zľavnené Gopass SKI FLEXI sezónky:

5.1 Nárok na Gopass SKI FLEXI sezónku „*Senior*“ majú osoby vo veku 60 a viac rokov. Pre uplatnenie nároku na Gopass SKI FLEXI sezónku „Senior“ prostredníctvom predajného systému Gopass je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia.

5.2 Nárok na Gopass SKI FLEXI sezónku „*Junior*“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držitelia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO26 (EURO26 a GO26 neplatí pre Českú republiku) . Pre uplatnenie nároku na Gopass SKI FLEXI sezónku „Junior” prostredníctvom predajného systému Gopass je zákazník povinný uviesť správny datum narodenia a správne číslo preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26 (EURO26 a GO26 neplatí pre Českú republiku).

5.3 Nárok na Gopass SKI FLEXI sezónku „*Deti*“ majú deti vo veku 6 až 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku na Gopass SKI FLEXI sezónku „Deti“ prostredníctvom predajného systému Gopass je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia dieťaťa.

5.4 Ceny zľavnených Gopass SKI FLEXI sezóniek sú uvedené na internetovej stránke www.gopass.travel .

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

5.6 Pre účely posúdenia možnosti uplatnenia nároku na zľavnenú Gopass SKI FLEXI sezónku je rozhodujúce kritérium pre posúdenie nároku na zľavnenú Gopass SKI FLEXI sezónku podľa bodu 5. týchto obchodných podmienok ku dňu zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky (nie ku dňu čerpania služieb na základe Gopass SKI FLEXI sezónky).

5.7 Uplatnenie nároku na zľavu z dôvodu zdravotného postihnutia (ŤZP, ŤZP-S) (ZTP a ZTP/P platí pre Českú republiku) sa posudzuje na základe žiadosti zákazníka (zaslanej vopred), ktorého prevádzkovateľ bude informovať o podmienkach uplatnenia zľavy.

5.8 Pokiaľ si zákazník neuplatní právo na zľavu v čase kúpy Gopass SKI FLEXI sezónky dodatočné poskytnutie zľavy NIE JE MOŽNÉ!

6. Gopass SKI FLEXI sezónka:

6.1 v celoročných prevádzkach gastro zariadení prevádzkovaných spoločnosťou TMR alebo nákup obchodného tovaru alebo služieb v prevádzkach 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 Systému Gopass alebo v prevádzkach Zmluvných partnerov (ďalej len „**goX cashback**“). Prevádzkové dni a prevádzkové hodiny jednotlivých prevádzok sú určené rozhodnutím jednotlivých prevádzkovateľov.

Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky môže počas zimnej sezóny 2026/2027 využívať **parkovisko** v stredisku **Tatranská Lomnica** (centrálne terasovité parkovisko, parkovisko pod oranžovou 6 SLD), v stredisku **Ještěd** (centrálne parkovisko P1), a v stredisku **Szczyrkowski Ośrodek Narciarski** (parkovisko P2), na odstavenie osobného motorového vozidla držiteľa Gopass SKI FLEXI sezónky počas využívania

služieb v strediskách, a to **bezodplatne**. Na možnosť využitia parkovísk podľa predchádzajúcej vety bezodoplatne **nie je** právny nárok, keďže počet parkovacích miest je obmedzený. V prípade zaplnenia parkovacích miest na parkoviskách uvedených vyššie, má držitel Gopass SKI FLEXI sezónky možnosť využiť verejne dostupné parkovacie miesta za poplatok v závislosti od podmienok ustanovených prevádzkovateľom parkovacích miest alebo odstavných plôch. V takomto prípade nemá držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu. Možnosť využívania parkovísk sa nevzťahuje na parkovanie alebo odstavenie obytného vozidla alebo obytného prívesu.

6.2 Ustanovenie bodu 6.1 platí odo dňa nasledujúceho po dni zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky, ak deň zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky pripadne na deň počas zimnej sezóny 2026/2027, do skončenia zimnej sezóny 2026/2027. V prípade zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky pred začiatkom zimnej sezóny 2026/2027 ustanovenie bodu 6.1 platí odo dňa začiatku zimnej sezóny 2026/2027 do skončenia zimnej sezóny 2026/2027.

6.3 Výhody podľa bodu 6.1 nie je možné **kumulovať ani kombinovať s inými akciami**, pokiaľ prevádzkovatelia neurčia inak. Prevádzkovatelia jednotlivých stredísk si vyhradzujú právo zmeny výhod, ako aj právo ukončenia poskytovania akýchkoľvek výhod bez nároku zákazníka na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.

7. Gopass SKI FLEXI sezónka je neprenosná, a to od okamihu jej zakúpenia

8. Prevádzka a Prevádzková doba:

8.1 Prevádzka jednotlivých dopravných zariadení (lanových dráh a lyžiarskych vlekov) v jednotlivých strediskách je závislá od konkrétnych poveternostných podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa v jednotlivých strediskách.

8.2 Prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách, v ktorých je platná Gopass SKI FLEXI sezónka, je určovaná prevádzkovateľmi jednotlivých stredísk v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v jednotlivých strediskách.

8.3 Pokiaľ prevádzkovateľ v jednotlivých strediskách neurčí inak, prevádzková doba lanových dráh a lyžiarskych vlekov a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách je v termíne od začiatku zimnej sezóny 2026/2027 do 31.01.2027 od 8:30 hod. do 15:30 hod. a v termíne od 01.02.2027 do ukončenia zimnej sezóny 2026/2027 od 8:30 hod. do 16:00 hod.

8.4 Prevádzková doba je určená ako denná prevádzková doba, ktorá predstavuje prevádzku počas dňa v dopoludňajších a popoludňajších hodinách v časoch uvedených v bode 8.3, pokiaľ nie je prevádzkovateľmi jednotlivých stredísk určené inak.

8.5 V termíne od začiatku zimnej sezóny 2026/2027 do 31.01.2027 v čase od 16:00 hod. do 8:30 hod. a v termíne od 01.02.2027 do ukončenia zimnej sezóny 2026/2027 v čase 16:30 hod. do 8:30 hod. sú ZJAZDOVKY UZATVORENÉ! Hrozí nebezpečenstvo úrazu káblami snežných diel a od strojov upravujúcich trate, najmä navijákových s rozvinutým lanom!

8.6 Prevádzkovatelia sú oprávnení jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu dopravných zariadení a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách. Informácie o snehových podmienkach a prevádzke lyžiarskych vlekov a lanových dráh a lyžiarskych tratí sú denne k dispozícii v jednotlivých strediskách, ako aj na internetových stránkach www.jasna.sk, www.vt.sk, www.skiareal.cz, www.skijested.cz, www.szczyrkowski.pl, www.szczyrk.cos.pl, www.moelltaler-gletscher.at, www.muttereralm.at.

9. Strata, odcudzenie a poškodenie nosiča:

9.1 Strata alebo odcudzenie nosiča:

9.1.1 Pri strate alebo odcudzení nosiča je držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v klientskom centre alebo v pokladni v príslušnom stredisku. Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky je povinný predložiť preukaz totožnosti (alebo iný doklad preukazujúci totožnosť) osoby, na meno ktorej bola Gopass SKI FLEXI sezónka vydaná (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa Gopass SKI FLEXI sezónky predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné nosič zablokovať a overiť potrebné údaje. Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky obdrží náhradný nosič s Gopass SKI FLEXI sezónkou. Poplatok za vystavenie náhradnej Gopass SKI FLEXI sezónky je 50,- EUR / v Poľsku 210,- PLN / v Českej republike 1.250,- CZK. V prípade vydania náhradnej Gopass SKI FLEXI sezónky je držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradnej Gopass SKI FLEXI sezónky, aj poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu 3,- EUR /v Poľsku 15,- PLN /v Českej republike 75,- CZK. Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni vyjazdené v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia Gopass SKI FLEXI sezónky a jeho zablokovania. Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradnú Gopass SKI FLEXI sezónku ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie Gopass SKI FLEXI sezónky/nosiča.

9.2 Poškodenie nosiča

9.2.1 V prípade poškodenia nosiča Gopass SKI FLEXI sezónky držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky bezodkladne oznámi túto skutočnosť v klientskom centre alebo v pokladni v príslušnom stredisku. Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky je povinný predložiť spolu s poškodeným nosičom Gopass SKI FLEXI sezónky preukaz totožnosti (alebo iný doklad preukazujúci totožnosť) osoby, na meno ktorej bola Gopass SKI FLEXI sezónka vydaná (prípadne jeho zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup. V prípade, ak nebude možné poškodený nosič Gopass SKI FLEXI sezónky opätovne nakódovať, držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky obdrží náhradnú Gopass SKI FLEXI sezónku. V prípade mechanického poškodenia nosiča Gopass SKI FLEXI sezónkyje držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky povinný zaplatiť za vystavenie náhradnej Gopass SKI FLEXI sezónky poplatok v sume 3,- EUR (v stredisku Muttereralm a Mölltaler Gletscher je poplatok 5,- EUR) /v Poľsku 12,- PLN /v Českej republike 100,- CZK. V prípade vydania náhradného nosiča Gopass SKI FLEXI sezónky je držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradnej Gopass SKI FLEXI sezónky, aj poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu 3,- EUR / v Poľsku 15,- PLN /v Českej republike 75,- CZK.

9.3 Zabudnutie nosiča

9.3.1 V prípade, že si zákazník zabudne pri príchode do lyžiarskeho strediska nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 9.1 týchto obchodných podmienok, pričom poplatok za vystavenie náhradnej Gopass SKI FLEXI sezónky je 3,- EUR (v stredisku Muttereralm, Mölltaler Gletscher je poplatok 5,- EUR) /v Poľsku 12,- PLN /v Českej republike 100,- CZK a v prípade vydania náhradného nosiča Gopass SKI FLEXI sezónky je držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky povinný uhradiť, okrem poplatku za vystavenie náhradnej Gopass SKI FLEXI sezónky , aj poplatok za bezkontaktnú čipovú kartu 3,- EUR /v Poľsku 15,-

PLN /v Českej republike 75,- CZK. Poplatok je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného nosiča.

9.4 V prípade straty, odcudzenia, poškodenia alebo zabudnutia nosiča, na využívanie služieb na základe Gopass SKI FLEXI sezónky zakúpenej prostredníctvom www.gopass.travel prostredníctvom strediska Vysoké Tatry alebo Jasná, sa v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, v stredisku Ještěd alebo v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, náhradný nosič, ani iná finančná či nefinančná náhrada držiteľovi Gopass SKI FLEXI sezónky **neposkytuje**, ani **nie je možné v týchto strediskách vystaviť náhradnú Gopass SKI FLEXI sezónku ani poškodený nosič opätovne nakódovať**. Takúto službu je možné poskytnúť v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky.

9.5 V prípade straty, odcudzenia, poškodenia alebo zabudnutia nosiča na využívanie služieb na základe Gopass SKI FLEXI sezónky zakúpenej prostredníctvom www.gopass.travel prostredníctvom strediska Špindleruv Mlýn alebo Ještěd v niektorom zo stredísk prevádzkovaných spoločnosťou TMR na území Slovenskej republiky, alebo v stredisku Centralny Ośrodek Sportu, v stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, v stredisku Mölltaler Gletscher alebo Muttereralm, sa náhradný nosič, ani iná finančná či nefinančná náhrada držiteľovi Gopass SKI FLEXI sezónky **neposkytuje**, ani **nie je možné vystaviť náhradnú Gopass SKI FLEXI sezónku, ani poškodený nosič opätovne nakódovať**. Takúto službu je možné poskytnúť v stredisku Špindleruv Mlýn alebo Ještěd.

10. Reklamácie a náhrada cestovného:

10.1 Poskytovanie služieb v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná a Štrbské Pleso sa riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, najmä zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. V prípade poskytovania služieb v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn a stredisku Ještěd všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Českej republiky, najmä zákona č. 89/2012 Sb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 634/1992 Sb. o ochrane spotrebiteľa, v prípade poskytovania služieb v stredisku Szczyrkowski Ósrodek Narciarski a stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Poľskej republiky, najmä ustanovenia poľského občianského zákonníka, zákona zo dňa 30.04.2014 o právach spotrebiteľov (konsolidované znenie Dz.U.2017.683 v platnom znení) a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Poľskej republiky, v prípade poskytovania služieb v stredisku Mölltaler Gletscher a v stredisku Muttereralm všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Rakúskej republiky, najmä zákona č. 946/1811 zbierky Všeobecného občianskeho zákonníka (Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch, JGS Nr. 946/1811) a zákona č. 140/1979 zbierky o ochrane spotrebiteľa (Konsumentenschutzgesetz – KSchG, BGBl. Nr. 140/1979).

10.2 Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa spoločnosť GOPASS SE na území Slovenskej republiky vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

10.3 Zákazník má právo na poskytnutie služieb prepravy lanovými dráhami alebo lyžiarskymi vlekmi v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

10.4 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) v klientskych centrách nachádzajúcich sa v jednotlivých strediskách alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@gopass.sk pre reklamáciu služieb čerpaných na území Slovenskej republiky, alebo info@gopass.at pre reklamáciu služieb čerpaných na území Rakúskej republiky, alebo reklamace@gopass.cz pre reklamáciu služieb čerpaných na území Českej republiky, alebo reklamacje@gopass.pl pre reklamáciu služieb čerpaných na území Poľskej republiky, alebo písomne na adresu sídla spoločnosti GOPASS SE v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach. Zákazník je povinný uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady prepravných služieb – neuskutočnenie prepravy), najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa preprava neuskutočnila, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti GOPASS SE prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.

10.5 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Obchodník 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, ktorá je uvedená v potvrdení o prijatí 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 zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť obchodníkovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú obchodníkom. Obchodník je povinný vydať zákazníkovi písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie. 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. Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo musí uplatniť u obchodníka najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia oprávnenej reklamácie, inak toto právo zanikne.

10.6 Náhradu cestovného za deň, v ktorom zákazník prešiel prechodové zariadenie – turniket a preprava sa neuskutočnila v dôsledku výpadku prevádzky dopravného zariadenia na dobu dlhšiu ako 60 minút a zároveň došlo k zníženiu prepravnej kapacity dopravných zariadení strediska, v ktorom prešiel držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky v daný deň cez turniket, respektíve ak nebola zahájená doprava na žiadnej lanovej dráhe v lyžiarskom stredisku, **prevádzkovateľ neposkytuje**.

10.7 Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky môže požiadať prevádzkovateľa, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu, tehotenstva** alebo iného

hodnoverného podkladu potvrdzujúceho **inú závažnu okolnosť (úmrtie, práca alebo štúdium v zahraničí) o 100% refundáciu ním zaplatenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky vo forme goX kreditu pripísaného v prospech konta držiteľa Gopass SKI FLEXI sezónky v programe Gopass v prípade, ak zákazník nevyužil Gopass SKI FLEXI sezónku ani 1x (tzn. neurobil ani jeden (1) prechod turniketom). V prípade 100% refundácie zákazníkom zaplatenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky podľa predchádzajúcej vety, je obchodník oprávnený odobrať zákazníkovi goX cashback vo výške pripísanej zákazníkovi pri kúpe Gopass SKI FLEXI sezónky určenej podľa podmienok uvedených vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass. V prípade, že držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky využil Gopass SKI FLEXI sezónku čo i len 1x, bude mu v prípade podľa tohto bodu vrátená alikvotná čiastka ceny Gopass SKI FLEXI sezónky vo forme goX kreditu (po odpočítaní hodnoty v závislosti od počtu prelyžovaných dní) po skončení zimnej sezóny 2026/2027 v zmysle týchto obchodných podmienok. V prípade refundácie zákazníkom zaplatenej ceny Gopass SKI FLEXI sezónky podľa predchádzajúcej vety, je obchodník oprávnený odobrať zákazníkovi alikvotný goX cashback pripísaný zákazníkovi pri kúpe Gopass SKI FLEXI sezónky určenej podľa podmienok uvedených vo všeobecných obchodných podmienkach programu Gopass.**

Držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky je povinný predložiť oznámenie o úraze alebo inej závažnej okolnosti najneskôr do 10 dní od úrazu, od zistenia skutočnosti dlhodobej práceneschopnosti alebo inej závažnej skutočnosti odôvodňujúcej refundáciu zakúpenej Gopass SKI FLEXI sezónky vrátane preukazu totožnosti osoby (prípadne jeho zákonného zástupcu), kontaktnému centru programu Gopass pre držiteľov Gopass SKI FLEXI sezónky zakúpenej prostredníctvom predajného systému Gopass **prostredníctvom strediska Jasná, Vysoké Tatry** na emailovú adresu reklamacia@gopass.sk, kontaktnému centru programu Gopass pre držiteľov Gopass SKI FLEXI sezónky zakúpenej prostredníctvom predajného systému Gopass **prostredníctvom strediska Mölltaler Gletscher** na emailovú adresu info@gopass.at, kontaktnému centru programu Gopass pre držiteľov Gopass SKI FLEXI sezónky zakúpenej prostredníctvom predajného systému Gopass **prostredníctvom strediska Špindleruv Mlýn alebo Ještěd** na emailovú adresu reklamace@gopass.cz , kontaktnému centru programu Gopass pre držiteľov Gopass SKI FLEXI sezónky zakúpenej prostredníctvom predajného systému Gopass **prostredníctvom strediska Szczyrkowski Ósrodek Narciarski** na emailovú adresu reklamacje@gopass.pl.
Prevádzkovatelia si vyhradzujú právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na refundáciu. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi zakúpenej Gopass SKI FLEXI sezónky (dlhodobá choroba, úraz, a pod.) využívať služby, na ktoré ho zakúpená Gopass SKI FLEXI sezónka oprávňuje, je možný **výlučne** postup podľa bodu 10.7 týchto obchodných podmienok a držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky **nemá právo** na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu.

10.8 V prípade nezahájenia prevádzky stredísk alebo prerušenia lyžiarskej sezóny počas obdobia platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky z dôvodov vyššej moci (t.j. z dôvodu nariadení verejnej moci ako prevencie proti šíreniu nákazlivej choroby alebo iných obmedzení nariadených verejnou mocou, z dôvodu prírodnej katastrofy (zemetrasenie, povodeň, pád meteoritov, hurikán, epidémia),

vojny alebo terorizmu, ktorá bude mať dlhodobé trvanie (presahujúce dobu zimnej sezóny 2026/2027) alebo zanechávajúcej trvalé následky, bude nárok na poskytnutie náhrady alebo odškodnenia ako aj samotné poskytnutie náhrady alebo odškodnenia posudzované po skončení doby platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky.

10.9 Kúpou Gopass SKI FLEXI sezónky a využívaním služieb, na ktoré Gopass SKI FLEXI 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 Gopass SKI FLEXI sezónky aj v čase využívania služieb, na ktoré ho Gopass SKI FLEXI sezónka oprávňuje, a tieto sa zaväzuje dodržiavať. Kúpou Gopass SKI FLEXI 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.

10.10 Obchodník a jednotliví prevádzkovatelia si **vyhradzujú právo na individuálne posúdenie** každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jeho spôsobu alebo výšky.

10.11 **Slovenská republika** - 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/index_sk. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi.

Česká republika – Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je: a) Česká obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Gorazdova 1969/24, 120 00, Praha 2, alebo elektronicky na podatelna@coi.gov.cz alebo b)iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov mimosúdneho riešenia sporov vedenom Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/, pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov mimosúdneho riešenia sporu sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na mimosúdne riešenie sporu použiť platformu pre mimosúdne riesenie sporov on-line, ktorá je dostupná na https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs. Viac informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov je mozné nájsť na internetovej stránke Českej obchodnej inšpekcie: https://www.coi.cz/informace-o-adr/.

Rakúska republika – Informačné povinnosti spoločnosti Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG ako prevádzkovateľa rakúskych stredísk Mölltaler Gletscher a spoločnosti Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH ako prevádzkovateľa rakúskeho strediska Muttereralm:

Informačná povinnosť podľa § 19 ods. 3 (rakúskeho) zákona o alternatívnom riešení sporov (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz, AStG):

V prípade, ak medzi niektorým z prevádzkovateľov rakúskych stredísk podľa tohto bodu a spotrebiteľom vznikne spor a stranám sa nepodarí dohodnúť sa, je príslušným orgánom zodpovedným za alternatívne riešenie sporov v zmysle AStG:

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien, Tel.: +43 1 890 63 11, Fax: +43 1 890 63 11 99, E-mail: office@verbraucherschlichtung.at, Web: https://www.verbraucherschlichtung.at.

Vyššie uvedení prevádzkovatelia rakúskych stredísk ďalej poukazujú na to, že vo vzťahu k spotrebiteľovi sa títo nepodriaďujú postupu alternatívneho riešenia sporov v zmysle AStG.

Informačná povinnosť podľa článku 14 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online:

Spotrebiteľ môže voči vyššie uvedeným prevádzkovateľom rakúskych stredísk podať sťažnosť na Európsku platformu na riešenie sporov online, ktorá je dostupná na https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_de.

Poľská republika – V prípade zakúpenia Gopass SKI FLEXI sezónky, keď zákazník, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona z 23. apríla 1964 - Občiansky zákonník (Dz. U. z roku 2016, položky 380, 585, 1579 a 2255) nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že podnikateľ poskytujúci službu porušil jeho práva, má zákazník právo ho vyzvať, aby odstránil porušenia zákona, ktorých sa pri vybavovaní reklamácie dopustil. Ak podnikateľ nevyhovie žiadosti zákazníka alebo neodpovie na reklamáciu do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie, ako aj v prípade, ak podnikateľ predloží súhlas s použitím mimosúdneho riešenia sporov, zákazník môže využiť mimosúdnu reklamáciu a nápravu postupom vedeným na základe zákona zo dňa 30.05.2014 o spotrebiteľskom práve (konsolidované znenie vestníka 2017,683), zákona zo dňa 23.09. 2016 o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov Dz. U. 2016.1823) a NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) č.524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online a o

zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a Smernica 2009/22/ES (nariadenie o RSO v spotrebiteľských sporoch). Subjektom oprávneným viesť konanie o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (RSO konania) je:
a) Obchodná inšpekcia - Pokrajinský inšpektorát obchodnej inšpekcie vo Varšave, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Varšava, kontaktná adresa: ih_warszawa@wiih.org.pl a pre Sliezske vojvodstvo: Vojvodský inšpektorát obchodnej inšpekcie v Katoviciach, ul. Brata Alberta 4, 40-020 Katovice, kontaktná adresa: sekretariat@katowice.wiih.gov.pl
b) iný oprávnený subjekt zapísaný v registri subjektov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Úradom pre hospodársku súťaž a ochranu spotrebiteľa (ÚOKiK). Úplný register oprávnených subjektov je dostupný na webovej stránke UOKiK https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.
Zákazník môže využiť aj mimosúdny spôsob riešenia sťažností a uplatňovania nárokov prostredníctvom online platformy: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_pl.

11. Zásady spracúvania osobných údajov:
Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov GOPASS SE a sú uverejnené na internetovej stránke www.gopass.travel v sekcii „Obchodné podmienky a súkromie“ (Obchodné podmienky a súkromie | Gopass).

12. Kúpou Gopass SKI FLEXI sezónky a využívaním služieb v jednotlivých strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, stredisku Štrbské Pleso, stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, stredisku Ještěd, stredisku Szczyrkowski Ósrodek Narciarski, stredisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, strediskách Mölltaler Gletscher a Muttereralm, ako aj ďalších prevádzkarňách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, spoločnosťou TMR Ještěd, a.s., spoločnosťou MELIDA, a.s., spoločnosťou SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, spoločnosťou Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a spoločnosťou Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG a spoločnosťou Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH, sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľov, prepravné podmienky, tieto obchodné podmienky, všeobecné obchodné podmienky platné v jednotlivých strediskách, jednotlivé prevádzkové poriadky a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webových stránkach spoločností prevádzkujúcich jednotlivé strediská a je dostupný vo všetkých pokladniach a klientskych centrách v jednotlivých strediskách. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľov alebo nimi určených osôb.

13. Obchodník je oprávnený nosič znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v strediskách Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, v stredisku Štrbské Pleso, v stredisku Szczyrkowski Ósrodek Narciarski a v stredisku Skiareal Špindlerův Mlýn, v stredisku Ještěd, v strediskách Mölltaler Gletscher a v stredisku Muttereralm ako aj ďalších prevádzkarňách prevádzkovaných **spoločnosťou TMR, spoločnosťou SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, spoločnosťou MELIDA, a.s., spoločnosťou TMR Ještěd, a.s., spoločnosťou Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, spoločnosťou Mölltaler**

Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG a spoločnosťou **Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH a to kedykoľvek počas platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky v prípade zistenia, že nosič na využívanie služieb strediska používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať**, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ Gopass SKI FLEXI sezónky. Gopass SKI FLEXI sezónky sú platné len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa, pri zľavnených Gopass SKI FLEXI sezónkach s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej Gopass SKI FLEXI sezónky. Obchodník alebo prevádzkovatelia jednotlivých stredísk alebo prevádzkarní sú oprávnení nosič znehodnotiť (zablokovať) a to kedykoľvek počas platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v jednotlivých strediskách v prípade zistenia, že klient alebo osoba používajúca Gopass SKI FLEXI sezónku úmyselne alebo vedome znemožňuje vykonávanie kontroly neprenosnosti nosiča prevádzkovateľom, najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej služby zmenou obliekania v krátkych časových intervaloch (napríklad počas jedného dňa) alebo zakrývaním si tváre (kuklou, šatkou a podobne), alebo fyzicky zakrývaním monitorovacieho zariadenia pri prechode čítacím zariadením (turniketom). V prípade znehodnotenia nosiča z dôvodov tu uvedených dôjde k zablokovaniu (znemožneniu) využívania všetkých služieb zakúpených zákazníkom podľa týchto obchodných podmienok. **V prípade znehodnotenia nosiča z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok alebo všeobecných obchodných podmienok** (v prípade zneužívania nosiča a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných prevádzkovateľom v jednotlivých strediskách alebo v prípade porušenia bodu 12., 13. alebo 14. týchto obchodných podmienok) **nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb v jednotlivých strediskách, ani nárok na vrátenie zákazníkom zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti**.

14. Gopass SKI FLEXI sezónka neoprávňuje jej držiteľa na vykonávanie akejkoľvek podnikateľskej či inej zárobkovej činnosti (vrátane činnosti lyžiarskych škôl a lyžiarskej a snowboardovej výuky) akýmkoľvek spôsobom, a to ani na lyžiarskych tratiach a dojazdových lyžiarskych plochách alebo v iných prevádzkarňach prevádzkovaných **spoločnosťou TMR, spoločnosťou MELIDA, a.s., spoločnosťou TMR Ještěd, a.s., spoločnosťou SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, spoločnosťou Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, spoločnosťou Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG, spoločnosťou Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH** alebo akýmkoľvek iným spôsobom (napr. prostredníctvom internetu) bez súhlasu prevádzkovateľa a príslušných povolení v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Bez súhlasu prevádzkovateľa platí zákaz využívania lyžiarskych tratí a dojazdových lyžiarskych plôch na reklamné účely (napr. umiestňovanie predajných stánkov, reklamných zariadení a iné).

15. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 24.03.2026 a sú platné a účinné v období od 24.03.2026 do 30.04.2027, resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2026/2027 v závislosti od poveternostných a lyžiarskych podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2027, resp. v období platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky v jednotlivých strediskách.

16. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky vzťahujúce sa na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych vlekov a lanových

dráh a lyžiarskych tratí v jednotlivých strediskách (ďalej len **„všeobecné obchodné podmienky“**) - prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení všeobecných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok. Pokiaľ prevádzkovatelia jednotlivých stredísk upravujú podmienky poskytovania služieb odlišne od týchto obchodných podmienok, platia pre jednotlivé strediská obchodné podmienky jednotlivých prevádzkovateľov.

Orgán dozoru

Slovenská republika - 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

Česká republika – Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Gorazdova 1969/24, 120 00, Praha 2

Rakúska republika - Arbeitsinspektorat Tirol, Arzler Straße 43a, 6020 Innsbruck
Arbeitsinspektorat Kärnten, Dr.-Herrmann-Gasse 3, 9020 Klagenfurt

Poľská republika – Obchodná inšpekcia - Wojewódzki inšpektorát obchodnej inšpekcie vo Varšave, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, adresa: ih_warszawa@wiih.org.pl, a pre województwa śląskiego: Wojewódzki inšpektorát obchodnej inšpekcie v Katoviciach, ul. Brata Alberta 4, 40-020 Katowice, adresa kontaktowy: sekretariat@katowice.wiih.gov.pl.