OBCHODNÉ PODMIENKY
Skialp sezónka, Denný skialp
ZIMNÁ SEZÓNA 2026/2027

1. Tieto obchodné podmienky pre zimnú sezónu 2026/2027 vydané spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb - využívanie lyžiarskych tratí a trás - v stredisku Nízke Tatry – Jasná, Tatranská Lomnica a Štrbské Pleso a práva a povinnosti s tým súvisiace na základe *Skialp sezónky* alebo na základe *Skialp lístka*.
2. Zákazník má možnosť pre zimnú sezónu 2026/2027 zakúpiť si sezónny lístok na skialpinizmus (ďalej len „**Skialp sezónka**“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa na zimnú sezónu 2026/2027. Skialp sezónka je platná **v termíne odo dňa jej zakúpenia do 30.04.2027, resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2026/2027 v závislosti od poveternostných a snehových podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2027**, a to počas prevádzkových hodín jednotlivých stredísk v zmysle bodu 9.3 týchto obchodných podmienok. Skialp sezónka **neplatí** pre využívanie prepravných služieb lanových dráh a horských dopravných zariadení a na večerné lyžovanie.
3. Zákazník má možnosť pre zimnú sezónu 2026/2027 zakúpiť si na konkrétny deň lístok na skialpinizmus (ďalej len „**Denný skialp**“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa na zimnú sezónu 2026/2027. Denný skialp je platný v zimnej sezóne 2026/2027 **v konkrétny deň, na ktorý je zakúpený**, a to počas prevádzkových hodín jednotlivých stredísk v zmysle bodu 9.3 týchto obchodných podmienok. Denný skialp **neplatí** pre využívanie prepravných služieb lanových dráh a horských dopravných zariadení a na večerné lyžovanie.
4. Zákazník má možnosť zakúpiť si Denný skialp *online* prostredníctvom predajného systému Gopass www.gopass.travel, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **GOPASS SE**, Komořanská 326/63, Modřany, 143 00 Praha, Česká republika, IČ: 171 07 148, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn. H 2546 (ďalej len „**spoločnosť GOPASS**“), a pri uzatvorení zmluvy o kúpe Denného skialpu *online* je zákazník povinný uhradiť cenu Denného skialpu **v sume 7,- EUR** alebo *offline* v pokladni alebo Klientskych centrách v stredisku Nízke Tatry – Jasná, v stredisku Štrbské Pleso alebo v stredisku Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica a pri uzatvorení zmluvy o kúpe Denného skialpu *offline* je zákazník povinný uhradiť cenu **v sume 9,- EUR**. Poskytnutie zľavy z ceny Denného skialpu z dôvodu veku, zdravotného postihnutia alebo z iného dôvodu nie je možné. Denný skialp oprávňuje jeho držiteľa na využívanie skialpinistických trás v stredisku, pre ktoré si Denný skialp zakúpil, počas **prevádzkovej doby** strediska určenej v týchto obchodných podmienkach a v konkrétny deň, na ktorý si Denný skialp zakúpil.
5. Zákazník má možnosť zakúpiť si **Skialp sezónku výlučne** *online* prostredníctvom predajného systému Gopass www.gopass.travel. Pri uzatvorení zmluvy o kúpe Skialp sezónky je zákazník povinný uhradiť cenu Skialp sezónky **v sume 99,- EUR**. Poskytnutie zľavy z ceny Skialp sezónky z dôvodu veku, zdravotného postihnutia alebo z iného dôvodu nie je možné. Skialp sezónka oprávňuje jeho držiteľa na využívanie skialpinistických trás v stredisku Nízke Tatry – Jasná, Tatranská Lomnica a Štrbské Pleso podľa týchto obchodných podmienok počas **prevádzkovej doby** určenej prevádzkovateľmi a uvedenej v týchto obchodných podmienkach v období odo dňa zakúpenia Skialp sezónky do 30.04.2027, resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2026/2027 v závislosti od poveternostných a snehových podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2027.
   5.1 V prípade, že držiteľ Skialp sezónky počas doby platnosti Skialp sezónky uskutoční nákup tovaru alebo služieb v **gastro zariadeniach** prevádzkovaných spoločnosťou TMR v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, s výnimkou gastro zariadení v ZOOKONTAKT TATRALANDIA a zariadení Rudolf Jelínek Grandhotel Starý Smokovec, získať 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**“).

6. Cena Skialp sezónky a Denného skialpu zahŕňa zásah Horskej záchrannej služby v prípade úrazu alebo náhleho zhoršenia zdravotného stavu zákazníka počas využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR na základe Skialp sezónky alebo Denného skialpu, ak k úrazu alebo náhlemu zhoršeniu zdravotného stavu dôjde na lyžiarskej trati alebo trase alebo skialpinistickej trase na mieste určenom na vykonávanie skialpinizmu počas prevádzkovej doby.
7. Na základe Skialp sezónky alebo Denného skialpu je možné vykonávať skialpinizmus výlučne na vyznačených úsekoch lyžiarskych tratí a trás v stredisku Nízke Tatry – Jasná, v stredisku Štrbské Pleso alebo v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica počas ich prevádzkovej doby a výlučne v prípade, že sú prevádzkovateľom určené ako „*otvorené*“ resp. „*v prevádzke*“. **Na lyžiarskych tratiach a trasách, ktoré sú v príslušný deň alebo v sezóne určené ako „*uzavreté*“ alebo „*mimo prevádzky*“ je vykonávanie skialpinizmu <u>zakázané</u>. Po rozhodnutí prevádzkovateľa o ukončení zimnej sezóny 2026/2027 v stredisku nie je vykonávanie skialpinizmu v stredisku možné a je zakázané, a to aj v prípade, že sa ešte na lyžiarskych tratiach a trasách nachádza sneh**.
8. **Skialp sezónka a Denný skialp <u>sú neprenosné</u> a to od okamihu ich vydania.**
9. Prevádzka a Prevádzková doba:
    9.1 Prevádzka lyžiarskych tratí a trás je závislá od konkrétnych poveternostných podmienok v stredisku.
    9.2 Prevádzková doba lyžiarskych tratí a trás v stredisku je určovaná prevádzkovateľom v závislosti od poveternostných a prevádzkových podmienok v stredisku.
    9.3 Pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, prevádzková doba pre účely skialpinizmu je v stredisku Nízke Tatry - Jasná od 8:30 hod. do 16:00 hod. a v prípade prevádzky večerného lyžovania v stredisku v dňoch určených prevádzkovateľom na trase č. 10 Chaletová od 18:00 hod. do 20:30 hod., v stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica od 8:30 hod. do 16:00 hod. a v stredisku Štrbské Pleso od 8:30 do 20:00 hod..
    9.4 **Mimo časov uvedených v bode 9.3 týchto obchodných podmienok sú ZJAZDOVKY UZATVORENÉ!** Hrozí nebezpečenstvo úrazu káblami snežných diel a od strojov upravujúcich trate, najmä navijákových s rozvinutým lanom! VSTUP NA LYŽIARSKE TRATE A TRASY PO DENNEJ PREVÁDZKOVEJ DOBE JE ZAKÁZANÝ! V prípade, že v dôsledku nerešpektovania zákazu vstupu na lyžiarske trate a trasy dôjde k spôsobeniu škody na majetku prevádzkovateľa alebo iných osôb, alebo živote alebo zdraví prevádzkovateľa, jeho zamestnancov alebo poverených osôb alebo tretích osôb, zodpovedá za takto spôsobenú škodu výlučne zákazník, ktorý je povinný nahradiť ju v celom rozsahu.
    9.5 Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť prevádzkovú dobu lyžiarskych tratí a trás. Informácie o snehových podmienkach a prevádzke lyžiarskych vlekov a lanových dráh a lyžiarskych tratí sú denne k dispozícii v stredisku, ako aj na internetovej stránke www.jasna.sk, www.vt.sk.
10. V prípade, že je zákazník vykonávajúci na lyžiarskych tratiach a trasách skialpinizmus držiteľom akéhokoľvek skipassu platného v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR, je oprávnený vykonávať skialpinizmus na lyžiarskych tratiach a trasách v stredisku Nízke Tatry – Jasná, v stredisku Štrbské Pleso a stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica bez povinnosti kúpy Skialp sezónky alebo Denného skialpu v zmysle týchto obchodných podmienok. V prípade držby denného alebo viacdňového skipassu musí byť tento skipass platný v stredisku, v ktorom má zákazník záujem vykonávať skialpinizmus, v deň, v ktorý ho zákazník využíva na skialpinizmus.
11. Reklamácie a náhrada:
    11.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
    11.2 Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa spoločnosť vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

11.3 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

11.4 Zákazník má možnosť uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) v klientskych centrách nachádzajúcich sa v stredisku Nízke Tatry – Jasná, stredisku Štrbské Pleso a stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@gopass.sk alebo reklamacia@tmr.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR 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, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, kedy právo na reklamáciu vzniklo, inak právo na reklamáciu zaniká. 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.

11.5 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú prevádzkovateľom.

11.6 Náhradu **prevádzkovateľ neposkytuje**.

11.7 V prípade, že prevádzkovateľ oprávnenosť reklamácie zákazníka neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodov neuznania reklamácie písomne.

11.8 Prevádzkovateľ si **vyhradzuje právo na individuálne posúdenie** každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a poskytnutia náhrady cestovného a jeho spôsobu alebo výšky.

12. 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 29, 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. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov v jednotlivých krajinách Európskej únie je dostupný na internetovej stránke Európskej komisie: 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.

13. V prípade kontroly využívania služby skialpinizmu je zákazník povinný sa preukázať čipovou kartou Gopass so zakúpeným produktom Skialp sezónka alebo Denným skialpom alebo skipassom vydaným spoločnosťou TMR.

14. Zásady spracúvania osobných údajov:
    14.1 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/.
15. **Kúpou Skialp sezónky a Denného skialpu využívaním služieb, na ktoré sa vzťahujú, sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca prevádzkovateľa, prepravné podmienky, tieto obchodné podmienky, všeobecné obchodné podmienky, jednotlivé prevádzkové poriadky a Biely kódex, ktorý je zverejnený na webových stránkach prevádzkovateľa a je dostupný vo všetkých pokladniach a klientských centrách v stredisku Nízke Tatry – Jasná, stredisku Štrbské Pleso a stredisku Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať aj bezpečnostné pokyny a pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa alebo ním určených osôb**.
16. Zákazník využívajúci služby na základe Skialp sezónky alebo Denného skialpu je, okrem vyššie uvedeného, zároveň povinný dodržiavať **Pravidlá spoločnosti TMR pre skialpinistov pri pohybe na lyžiarskych zjazdových tratiach a trasách** a **využívať na skialpinizmus výlučne prevádzkovateľom vymedzené úseky lyžiarskych tratí a trás**, ktoré sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti www.jasna.sk, www.vt.sk a dostupné v strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR.
17. Zákazník mladší ako 18 rokov je povinný na lyžiarskej trati alebo trase chrániť si hlavu riadne upevnenou ochrannou prilbou. Osoba, ktorá organizuje činnosť na lyžiarskej trati, je povinná zabezpečiť, aby osoba mladšia ako 15 rokov mala oblečený reflexný bezpečnostný odev alebo na sebe viditeľne umiestnené reflexné bezpečnostné prvky.
18. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 27.11.2026 a sú platné a účinné do 30.04.2027 resp. do dňa ukončenia zimnej sezóny 2026/2027 v závislosti od poveternostných a snehových podmienok a rozhodnutia prevádzkovateľa, pokiaľ tento deň nastane skôr ako deň 30.04.2027. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb – využívanie lyžiarskych tratí a trás na skialpinizmus – v stredisku Nízke Tatry – Jasná, Tatranská Lomnica a Štrbské Pleso. 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 strediskách prevádzkovaných spoločnosťou TMR (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.
19. Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb v zmysle týchto obchodných podmienok, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce, sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

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