

OBCHODNÉ PODMIENKY

NOC NA LOMNICKOM ŠTÍTE

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto obchodné podmienky vydané spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb – prepravu lanovými dráhami na ceste do ubytovacieho zariadenia na Lomnickom štíte a z ubytovacieho zariadenia na Lomnickom štíte (ďalej len „**Lomnický štít**“) a poskytovanie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb na Lomnickom štíte a práva a povinnosti s tým súvisiace (ďalej len „**služba Noc na Lomnickom štíte**“).
- 1.2 Zákazníkovi sa pred uskutočnením každej jednotlivej rezervácie odporúča oboznámiť sa s aktuálne platným a účinným znením týchto obchodných podmienok, ako aj všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, nakoľko pre úpravu vzájomných práv a povinností prevádzkovateľa a zákazníka a/alebo osoby čerpajúce službu Noc na Lomnickom štíte je rozhodujúce znenie týchto obchodných podmienok a všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie služby Noc na Lomnickom štíte zákazníkom. Rezerváciou a zakúpením služby Noc na Lomnickom štíte zákazník a osoby čerpajúce služby Noc na Lomnickom štíte vyhlasujú, že sa s týmito obchodnými podmienkami a všeobecnými obchodnými podmienkami prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb oboznámili a porozumeli im. Spoločnosť TMR je oprávnená tieto obchodné podmienky aj všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb jednostranne zmeniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkovi účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia týchto obchodných podmienok a/alebo všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb.
- 1.3 V prípade rezervácie, zakúpenia a čerpania služby Noc na Lomnickom štíte platia, okrem týchto obchodných podmienok, aj ustanovenia všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, všeobecné obchodné podmienky programu GOPASS, všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre horské strediská zverejnené na internetovej stránke prevádzkovateľa www.vt.sk. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, alebo všeobecné obchodné podmienky programu GOPASS alebo všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre horské strediská, prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok pre službu Noc na Lomnickom štíte. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, alebo všeobecných obchodných podmienok programu GOPASS alebo všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre horské strediská, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok pre službu Noc na Lomnickom štíte. Ustanovenie bodu 2.4.9 všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb a ustanovenia článku 5 všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb sú pre službu Noc na Lomnickom štíte vylúčené.
- 1.4 Zákazník má možnosť rezervovať a zakúpiť si službu Noc na Lomnickom štíte, ktorá zahŕňa prepravu lanovými dráhami na trase Tatranská Lomnica - Skalnaté pleso, Skalnaté pleso - Lomnický štít a späť (ďalej len „**lístok**“) a ubytovacie a s tým súvisiace služby na Lomnickom štíte. Cena služby Noc na Lomnickom štíte je určovaná prevádzkovateľom v závislosti od termínu rezervácie pobytu, dňa, v ktorom sa má pobyt podľa rezervácie zákazníka uskutočniť, počtu osôb zúčastnených na pobyte a podobne.

2. Rezervácia a platobné podmienky

- 2.1 Zákazník má možnosť zakúpiť si službu Noc na Lomnickom štíte prostredníctvom *online* internetového rezervačného systému dostupného na internetovej stránke spoločnosti TMR www.tmrhotels.com alebo *online* prostredníctvom programu GOPASS www.gopass.sk alebo *offline* formou telefonickej alebo e-mailovej rezervácie.
- 2.2 Spôsob, forma a postup rezervácie služby Noc na Lomnickom štíte, ako aj platobné podmienky platné pre jednotlivé spôsoby rezervácie služby Noc na Lomnickom štíte, sú upravené vo všeobecných obchodných podmienkach prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak. Všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb sú zverejnené na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tmrhotels.com a internetovej stránke www.gopass.sk.
- 2.3 Pri rezervácii je zákazník povinný uviesť počet osôb a údaje o všetkých zákazníkoch čerpajúcich službu Noc na Lomnickom štíte (v rozsahu meno, priezvisko, v prípade osôb mladších ako 18 rokov aj údaj o veku, telefonický kontakt, e-mailová adresa) na základe rezervácie uskutočňovanej zákazníkom, a svoje, ak je zákazník v pozícii objednávateľa služby Noc na Lomnickom štíte od účastníkov čerpajúcich službu Noc na Lomnickom štíte.
- 2.4 Počet zákazníkov čerpajúcich službu Noc na Lomnickom štíte v jednom termíne na základe objednávky uskutočňovanej zákazníkom je obmedzený kapacitou Lomnického štítu, ktorá je v prípade Izby *Comfort* maximálne v počte štyri (4) s možnosťou prístelky pre piatu (5.) osobu a v prípade Izby *Classic* v maximálne v počte dve (2) osoby.
- 2.5 V cene služby Noc na Lomnickom štíte je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. Cena zahŕňa aj miestnu daň v zmysle príslušných právnych predpisov.

3. Obsah a rozsah služby Noc na Lomnickom štíte, čerpanie služby Noc na Lomnickom štíte

- 3.1 Služba Noc na Lomnickom štíte zahŕňa:
 - 3.1.1 obojsmernú prepravu lanovými dráhami na trase Tatranská Lomnica – Štart, Štart – Skalnaté pleso, Skalnaté pleso – Lomnický štít a späť pre zákazníkov čerpajúcich službu Noc na Lomnickom štíte v jednom termíne,
 - 3.1.2 malé občerstvenie na Skalnatom plese,
 - 3.1.3 welcome drink na Lomnickom štíte,
 - 3.1.4 fľašu Prosecca v izbe a štvorchodovú gurmánska večera podávaná v Kaviarni DEDO na Lomnickom štíte,
 - 3.1.5 obsluha v Kaviarni DEDO v deň príchodu do 24:00 hod. a v deň odchodu od 7:00 hod.,
 - 3.1.6 prenocovanie v izbe podľa ponuky prevádzkovateľa a výberu zákazníka uskutočnenom pri rezervácii služby Noc na Lomnickom štíte (typy izieb sú definované v bode 3.2 a 3.3 týchto obchodných podmienok),
 - 3.1.7 malé občerstvenie ráno v deň odchodu na Lomnickom štíte,
 - 3.1.8 raňajky v reštaurácii na Skalnatom plese.
- 3.2 Izba *Comfort* je izba, v ktorej sa nachádzajú dve (2) manželské postele a je určená pre štyri (4) osoby. K izbe *Comfort* prislúcha samostatné sociálne zariadenie – kúpeľňa s WC – ktoré sa nachádza na medziposchodí mimo izby *Comfort*.
- 3.3 Izba *Classic* je izba, v ktorej sa nachádza jedna (1) manželská posteľ a je určená maximálne pre dve (2) osoby. K izbe *Classic* neprislúcha samostatné sociálne zariadenie (kúpeľňa s WC). Zákazníci ubytovaní v izbe *Classic* majú možnosť využiť WC a úmyvadlo nachádzajúce sa na chodbe v rámci spoločných priestorov na Lomnickom štíte.
- 3.4 V prípade záujmu o ubytovanie ďalšej osoby nad počet uvedený v bode 3.2 v prípade izby *Comfort* alebo bode 3.3 v prípade izby *Classic*, je možné vyhovieť výlučne požiadavke na ubytovanie piatej (5.) osoby v izbe *Comfort* na prístelke za cenu určenú prevádzkovateľom pri rezervácii služby Noc na Lomnickom štíte. V prípade izby *Classic* nie je možné ubytovanie tretej (3.) osoby na prístelke.
- 3.5 Lístky na prepravu lanovými dráhami na prepravu na trase definovanej v bode 3.1.1 týchto obchodných podmienok s poukazom na využitie služieb definovaných v bode 3.1.2 až 3.1.8 týchto obchodných podmienok si zákazník – objednávateľ alebo niektorý zo zákazníkov čerpajúcich službu Noc na Lomnickom štíte na základe objednávky zákazníka – objednávateľa, ktorý je starší ako 18 rokov,

preberie v deň príchodu v Infocentre v Tatranskej Lomnici na základe dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ v takom čase, aby nedošlo k zmeškaniu poslednej jazdy visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít zákazníkmi čerpajúcimi službu Noc na Lomnickom štíte podľa harmonogramu definovaného v bode 3.8 týchto obchodných podmienok.

- 3.6 Prevádzkové hodiny Infocentra v Tatranskej Lomnici sú denne od 8:00 hod. do 16:00 hod. Telefonický kontakt Infocentra v Tatranskej Lomnici je + 421 903 112 200, e-mail: info@vt.sk.
- 3.7 O možnosti využitia služby Noc na Lomnickom štíte v zákazníkovi rezervovanom a zakúpenom termíne informuje zákazníka – objednávateľa, ak je účastníkom čerpajúcim službu Noc na Lomnickom štíte a/alebo zákazníka čerpajúceho službu Noc na Lomnickom štíte na základe objednávky zákazníka – objednávateľa – staršieho ako 18 rokov telefonicky a/alebo e-mailom v dopoludňajších hodinách v deň príchodu. Možnosť využitia služby Noc na Lomnickom štíte je závislá od vhodných poveternostných a iných technických a prevádzkových podmienok, preto ak nie je využitie tejto služby možné, informuje prevádzkovateľ zákazníka – objednávateľa, ak je účastníkom čerpajúcim službu Noc na Lomnickom štíte alebo zákazníka čerpajúceho službu Noc na Lomnickom štíte na základe objednávky zákazníka – objednávateľa – staršieho ako 18 rokov telefonicky a/alebo e-mailom o nemožnosti využitia služby Noc na Lomnickom štíte hneď, ako je to možné. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nemožnosť využitia služby Noc na Lomnickom štíte, ani za žiadnu škodu vzniknutú zákazníkovi – objednávateľovi a/alebo zákazníkovi, pre ktorých je služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná a zakúpená, ak sa prevádzkovateľovi nepodarilo so žiadnym zákaznikom, pre ktorého je služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná a zakúpená, skontaktovať e-mailom a/alebo telefonicky za účelom informácie o nemožnosti využitia služby Noc na Lomnickom štíte. Prevádzkovateľ za nedoručenie informácie o nemožnosti využitia služby Noc na Lomnickom štíte nezodpovedá, ak k nemu nedošlo z dôvodov na strane prevádzkovateľa. Za splnenie povinnosti prevádzkovateľa oznámiť zákazníkovi možnosť resp. nemožnosť využitia služby Noc na Lomnickom štíte sa považuje oznámenie vykonané telefonicky alebo e-mailom aspoň jednému zo zákazníkov, pre ktorých je služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná a zakúpená; ak je zákazník – objednávateľ odlišný od zákazníkov, pre ktorých je služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná a zakúpená, tak sa táto povinnosť považuje za splnenú aj vtedy, ak je možnosť resp. nemožnosť oznámená aspoň zákazníkovi - objednávateľovi. Prevádzkovateľ nezodpovedá zákazníkovi v prípade, ak im zákazník, ktorému bola nemožnosť využitia služby Noc na Lomnickom štíte oznámená, túto skutočnosť neoznámil ostatným zákazníkovi, pre ktorých bola služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná.
- 3.8 Odporúčaný najneskorší príchod na Skalnaté pleso je 30 minút pred časom poslednej jazdy visutej lanovej dráhy zo Skalnatého plesa na Lomnický štít. Posledná jazda visutej lanovej dráhy zo Skalnatého plesa na Lomnický štít je v jednotlivých kalendárnych mesiacoch, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, nasledovná:
- 3.8.1 január, november, december – 14:20 hod.,
- 3.8.2 február, október – 14:40 hod.,
- 3.8.3 marec, apríl, máj, jún, september – 15:40 hod.,
- 3.8.4 júl, august – 17:40 hod..

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny časov a prevádzky visutej lanovej dráhy Skalnaté pleso – Lomnický štít, ako aj iných lanových dráh, a to najmä z dôvodu nepriaznivých poveternostných, technických a/alebo prevádzkových podmienok. O prípadných zmenách budú zákazníci, pre ktorých je služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná a zakúpená, informovaní. Za splnenie povinnosti prevádzkovateľa oznámiť zákazníkovi zmenu časov a prevádzky lanových dráh sa považuje oznámenie vykonané telefonicky alebo e-mailom aspoň jednému zo zákazníkov, pre ktorých je služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná a zakúpená; ak je zákazník – objednávateľ odlišný od zákazníkov, pre ktorých je služba Noc na Lomnickom štíte rezervovaná a zakúpená, tak sa táto povinnosť považuje za splnenú aj vtedy, ak je možnosť resp. nemožnosť oznámená aspoň zákazníkovi - objednávateľovi. Prevádzkovateľ nezodpovedá zákazníkovi v prípade, ak im zákazník, ktorý bol o zmenách informovaný, túto skutočnosť neoznámil. Prevádzkovateľ za nedoručenie informácie o zmenách nezodpovedá, ak k nemu nedošlo z dôvodov na strane prevádzkovateľa.

- 3.9 Zákazník je povinný sa po príchode na Skalnaté pleso v deň príchodu informovať v pokladni prevádzkovateľa tam sa nachádzajúcej o presnom čase odjazdu visutej lanovej dráhy zo Skalnatého plesa na Lomnický štít.
- 3.10 Po príchode na Lomnický štít sa zákazník preukáže v Kaviarni DEDO poukazom.
- 3.11 Odjazd visutej lanovej dráhy v deň odchodu z Lomnického štítu na Skalnaté pleso je medzi 8.00 hod. až 9:40 hod.. Presný čas odchodu bude stanovený na základe koordinácie so zamestnancami prevádzkovateľa v Kaviarni DEDO na Lomnickom štíte.
- 3.12 Po príchode na Skalnaté pleso v deň odchodu sa zákazník preukáže poukazom v samoobslužnej reštaurácii, kde sa podávajú raňajky.
- 3.13 Jazdu v smere Skalnaté pleso – Štart a Štart – Tatranská Lomnica môžu zákazníci absolvovať po predložení lístkov kedykoľvek počas prevádzkových hodín lanových dráhy v deň odchodu.

4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na čerpanie služby Noc na Lomnickom štíte, predčasný odchod z čerpania služby Noc na Lomnickom štíte, zrušenie rezervácie, storno podmienky

- 4.1 Zmena rezervácie, nenastúpenie na čerpanie služby a predčasný odchod z čerpania služby Noc na Lomnickom štíte sú upravené vo všeobecných obchodných podmienkach prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, ktoré sú prístupné na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tmrhotels.com alebo internetovej stránke www.gopass.sk, pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak, a s výnimkou bodov 4.3.5, 4.3.6 a 4.3.10 všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, ktoré sa pre službu Noc na Lomnickom štíte neuplatňujú.
- 4.2 Zmena počtu osôb pre službu Noc na Lomnickom štíte je obmedzená kapacitou a počtom lôžok na Lomnickom štíte tak, ako je to definované v bode 3.2, 3.3 a 3.4 týchto obchodných podmienok.
- 4.3 Zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody, ak nevyužil službu Noc na Lomnickom štíte vôbec alebo čiastočne z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo bez uvedenia dôvodu, ako aj v prípade, že zákazník nemohol v celom rozsahu vyčerpať službu Noc na Lomnickom štíte z dôvodov nerešpektovania pokynov a inštrukcií zamestnancov prevádzkovateľa o časovom harmonograme a/alebo prevádzkovej dobe dopravných zariadení.
- 4.4 Predčasný odchod z čerpania služby Noc na Lomnickom štíte po príchode na Lomnický štít nie je z objektívnych dôvodov (obmedzená prevádzková doba dopravných zariadení a vysokohorská poloha) možný.
- 4.5 Pre zrušenie rezervácie platia príslušné ustanovenia všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, ktoré sú prístupné na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tmrhotels.com alebo internetovej stránke www.gopass.sk, pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak.
- 4.6 V prípade zrušenia rezervácie služieb Noc na Lomnickom štíte vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku nasledovne:

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 29 dní pred dňom príchodu
40% z ceny služby Noc na Lomnickom štíte	28 až 14 dní pred dňom príchodu
80% z ceny služby Noc na Lomnickom štíte	13 až 8 dní pred dňom príchodu
100% z ceny služby Noc na Lomnickom štíte	7 a menej dní pred dňom príchodu

- 4.7 V prípade zrušenia rezervácie služieb Noc na Lomnickom štíte pre deň príchodu (deň začiatku čerpania služby Noc na Lomnickom štíte – check-in) pripadajúci na deň 31.12. a deň 14.02. je zákazník povinný uhradiť **storno poplatok vo výške 100%** z ceny služby Noc na Lomnickom štíte odo dňa doručenia dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“.
- 4.8 Ustanovenia bodu 4.6 a bodu 4.7 týchto obchodných podmienok sa primerane uplatňujú aj v prípade čiastočného zrušenia rezervácie.

5. Zmena alebo zrušenie čerpania služby Noc na Lomnickom štíte zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc

- 5.1 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť alebo prerušiť alebo ukončiť poskytovanie služby Noc na Lomnickom štíte alebo ktorejkoľvek časti z dôvodu:
- 5.1.1 zlých alebo nevhodných poveternostných podmienok (vietor, búrka, silný mráz, námraza, sneženie, znížená viditeľnosť, lavínové nebezpečenstvo, a podobne), alebo
 - 5.1.2 prerušenia dodávky elektrickej energie z úrovne dodávateľa alebo vyššej moci, alebo
 - 5.1.3 poruchy zariadení, ktoré môžu ohroziť bezpečnosť, zdravie, majetok alebo život osôb alebo majetku prevádzkovateľa alebo zákazníka, alebo
 - 5.1.4 technických a/alebo stavebných porúch a/alebo zmien na Lomnickom štíte, kde sa poskytuje ubytovanie,
 - 5.1.5 iných prevádzkových alebo organizačných zmien na strane prevádzkovateľa,
 - 5.1.6 z dôvodov vyššej moci.
- 5.2 V prípade, ak z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok bude poskytnutie služby Noc na Lomnickom štíte zo strany prevádzkovateľa zrušené, má zákazník pri oznámení o zrušení čerpania služby Noc na Lomnickom štíte prevádzkovateľom možnosť rozhodnúť sa
- 5.2.1 aby mu bola prevádzkovateľom vrátená celková uhradená cena služby Noc na Lomnickom štíte; v takomto prípade bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena služby Noc na Lomnickom štíte rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za službu Noc na Lomnickom štíte zo strany zákazníka, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie, alebo
 - 5.2.2 o presune termínu využitia zaplatenej služby Noc na Lomnickom štíte na iný termín. Zákazník je povinný oznámiť svoje rozhodnutie prevádzkovateľovi písomne alebo elektronicky (e-mailom) v lehote do 3 dní od obdržania oznámenia o zrušení poskytnutia služby Noc na Lomnickom štíte zo strany prevádzkovateľa.
- 5.3 Zmena zákazníkom raz uskutočneného výberu postupu podľa bodu 5.2 týchto obchodných podmienok je vylúčená.
- 5.4 Presun termínu využitia zaplatenej služby Noc na Lomnickom štíte je možný výlučne počas šiestich (6) mesiacov bezprostredne nasledujúcich po dni zrušenia čerpania služby Noc na Lomnickom štíte z dôvodov podľa bod 5.1 týchto obchodných podmienok. Pre vylúčenie pochybností platí, že lehota šiestich (6) mesiacov je zachovaná, ak deň príchodu na náhradný termín využitia služby Noc na Lomnickom štíte je najneskôr posledným dňom lehoty šiestich (6) mesiacov odo dňa zrušenia čerpania služby Noc na Lomnickom štíte.
- 5.5 V prípade, že sa zákazník rozhodne využiť presun termínu využitia služby Noc na Lomnickom štíte, určí si po dohode s prevádzkovateľom nový termín využitia služby Noc na Lomnickom štíte. V prípade, že cena služby Noc na Lomnickom štíte v zákazníkovi vybranom náhradnom termíne využitia služby Noc na Lomnickom štíte je vyššia ako cena služby Noc na Lomnickom štíte v pôvodnom termíne, bude prevádzkovateľ informovať zákazníka o povinnosti doplatiť rozdiel medzi cenou služby Noc na Lomnickom štíte v náhradnom termíne a cenou služby Noc na Lomnickom štíte v pôvodnom termíne. Cena za službu Noc na Lomnickom štíte v pôvodnom termíne sa považuje za cenu za službu Noc na Lomnickom štíte v náhradnom termíne, ibaže by cena za službu Noc na Lomnickom štíte bola vyššia ako cena za službu Noc na Lomnickom štíte v pôvodnom termíne. V prípade, že zákazník o ďalší náhradný termín nebude mať záujem, bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena služby Noc na Lomnickom štíte rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za službu Noc na Lomnickom štíte zo strany zákazníka, a to do 14 dní. V prípade, ak zákazník s uhradením vyššej ceny služby Noc na Lomnickom štíte v náhradnom termíne súhlasí, považuje sa zákazníkovi uhradená cena služby Noc na Lomnickom štíte v pôvodnom termíne za časť zaplatenej ceny služby Noc na Lomnickom štíte v náhradnom termíne,

- a zákazník je povinný uhradiť doplatok ceny spôsobom a v termíne určenom prevádzkovateľom. Od okamihu doručenia dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zákazníkovi na využitie služby Noc na Lomnickom štíte v náhradnom termíne platia pre túto rezerváciu stornopodmienky podľa bodu 4.6 a bodu 4.7 týchto obchodných podmienok, ako aj ostatné ustanovenia týchto obchodných podmienok.
- 5.6 V prípade, ak nedôjde v lehote podľa bodu 5.4 týchto obchodných podmienok k výberu náhradného termínu využitia služby Noc na Lomnickom štíte zo strany zákazníka, bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena služby Noc na Lomnickom štíte rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za službu Noc na Lomnickom štíte zo strany zákazníka, a to do 14 dní po dni uplynutia lehoty šiestich (6) mesiacov odo dňa zrušenia rezervácie z dôvodov podľa bodu 5.1 týchto obchodných podmienok.
 - 5.7 Nemožnosť využitia služby Noc na Lomnickom štíte z kapacitných dôvodov, t.j. z dôvodov obsadenosti, nie je dôvodom na predĺženie lehoty na využitie služby v náhradnom termíne definovanej v bode 5.4 týchto obchodných podmienok.
 - 5.8 Ak zákazník nemôže z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok absolvovať prepravu v celom úseku v deň príchodu, t.j. nedosiahne cieľovú stanicu Lomnický štít, bude zákazníkovi vrátená celková zákazníkom uhradená cena služby Noc na Lomnickom štíte alebo po dohode medzi zákazníkom a prevádzkovateľom bude rezervácia služby Noc na Lomnickom štíte presunutá na iný termín. V prípade presunu na iný termín, platia ustanovenia bodov 5.4 až 5.7 týchto obchodných podmienok.
 - 5.9 Ak zákazník nemôže z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok absolvovať prepravu v niektorom z úsekov v smere Lomnický štít – Tatranská Lomnica v deň odchodu, bude zákazníkovi vrátená alikvotná časť cestovného za príslušný neprejazdený úsek v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami prevádzkovateľa pre horské strediská a cenníka platného v čase vzniku nároku zákazníka na vrátenie cestovného alebo jeho časti.
 - 5.10 Prevádzkovateľ zákazníka o dôvodoch na zmenu, zrušenie, prerušenie alebo ukončenie poskytovania služby Noc na Lomnickom štíte alebo ktorejkoľvek jej časti bezodkladne informuje spôsobom podľa bodu 3.7 týchto obchodných podmienok.
 - 5.11 Prevádzkovateľ nezodpovedá za žiadne ďalšie náklady či škodu, ktoré vzniknú zákazníkovi s príchodom alebo odchodom do a z miesta služby Noc na Lomnickom štíte, ktoré nie sú zahrnuté cene služby Noc na Lomnickom štíte, alebo v súvislosti s predĺženým pobytom na Lomnickom štíte z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok. Rovnako tak zákazník z uvedených dôvodov nemá právo na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradné plnenie či náhradu škody.

6. Reklamačný poriadok

- 6.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 6.2 Zákazník má právo na poskytnutie služby Noc na Lomnickom štíte v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 6.3 Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
- 6.4 Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktorá má služba Noc na Lomnickom štíte pri jej poskytnutí.
- 6.5 Zjavnými vadami sú vady zistiteľné pri preberaní poskytovanej služby (napr. množstevná odchýlka, nekvalitne poskytnutá služba), ktoré je zákazník povinný okamžite oznámiť prevádzkovateľovi.
- 6.6 Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady, o ktorých zákazník vedel pri uzatváraní zmluvy alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa uzatvorila zmluva vedieť musel, ibaže sa vady týkajú vlastností poskytovanej služby, ktoré mali mať podľa zmluvy. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady, ktoré zákazník spôsobil sám, ako ani za vady, o ktorých zákazník pred začatím poskytovania služby vedel alebo vedieť musel alebo bol na vady služby výslovne a jasne prevádzkovateľom upozornený, ani za vady, ktoré vznikli v dôsledku pôsobenia vyššej moci.
- 6.7 V prípade, ak sú zákazníkovi poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako bolo vopred dohodnuté alebo ako je bežné, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník môže svoje právo na

reklamáciu uplatniť formou práva na odstránenie, doplnenie, výmenu, poskytnutie novej služby, alebo primeranú zľavu z ceny ním uhradených služieb.

- 6.8 **Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady služieb), najneskôr do skončenia čerpania služby Noc na Lomnickom štíte, inak právo na reklamáciu zaniká.** Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote prevádzkovateľ neprihliada.
- 6.9 Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu služieb osobne u zodpovedného zamestnanca.
- 6.10 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služieb (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii.
- 6.11 Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytyka v rámci reklamačného konania.
- 6.12 Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a väd uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá prevádzkovateľ zákazníkovi potvrdenie. Prevádzkovateľ po starostlivom preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť v lehote podľa predchádzajúcej vety, informuje prevádzkovateľ zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa jej uplatnenia. 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 priamo na mieste.
- 6.13 Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať o informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie. Ak to povaha reklamácia vyžaduje, zákazník umožní zamestnancom prevádzkovateľa vstup do priestorov, ktoré mu boli poskytnuté na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o dôvodnosti a oprávnenosti reklamácie.
- 6.14 Reklamácie sa uplatňujú nasledovne:
- 6.14.1 vady na úseku ubytovacích a stravovacích služieb: u zamestnanca nachádzajúceho v príslušnom stravovacom a/alebo ubytovacom zariadení (t.j. samoobslužná reštaurácia na Skalnatom plese, Kaviareň DEDO na Lomnickom štíte),
- 6.14.2 vady na úseku prepravy: v Infocentre v Tatranskej Lomnici.
- 6.15 Vady odstrániteľné:

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať poskytovateľa o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady.

- 6.15.1 *Na úseku ubytovacích služieb* má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov.
- 6.15.2 *Na úseku stravovacích služieb*, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera alebo cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby. Nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí zákazník reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo u obsluhujúceho personálu (tzv. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja). V prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a/alebo nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich zákazník reklamovať ešte pred začatím konzumácie (tzn. pred prvým ochutnaním).
- 6.16 Vady neodstrániteľné:
- 6.16.1 *Na úseku ubytovacích služieb* v prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru (porucha vykurovacieho systému a pod.), má zákazník po dohode s prevádzkovateľom právo na poskytnutie primeranej zľavy z ceny ubytovania.
- 6.16.2 V prípade, že nie je možné vady *na úseku stravovacích služieb* odstrániť, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny jedla a/alebo nápojov.

- 6.17 Reklamácie na úseku prepravných služieb sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre horské strediská, pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak.
- 6.18 Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie.
- 6.19 **Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.**

7. Osobitné ustanovenia

- 7.1 Prevádzkovateľ odporúča využitie služby Noc na Lomnickom štíte deťmi vo veku do šesť (6) rokov alebo osobami so zdravotnými problémami alebo zdravotne postihnutými osobami až po predchádzajúcej konzultácii s lekárom.
- 7.2 V prípade požiadavky o využitie služby Noc na Lomnickom štíte zákazníkom so zdravotným postihnutím pohybujúcim sa na invalidnom vozíku, je tento zákazník alebo dospelá osoba vykonávajúca sprievod takémuto zákazníkovi povinný už pri rezervácii a zakúpení služby Noc na Lomnickom štíte oznámiť prevádzkovateľovi túto skutočnosť. Pri zahájení prepravy na lanovej dráhe je zdravotne postihnutá osoba pohybujúca sa na invalidnom vozíku alebo dospelá osoba vykonávajúca sprievod takejto osobe povinná požiadať o pomoc pri preprave tejto osoby s invalidným vozíkom horským dopravným zariadením. Na základe požiadavky podľa predchádzajúcej vety prevádzkovateľ zabezpečí pomoc pri nastupovaní a vystupovaní zdravotne postihnutej osoby. Príchod zdravotne postihnutej osoby do priestoru nástupišťa si zabezpečuje táto osoba samostatne za pomoci sprevádzajúcej osoby. Zamestnanci prevádzkovateľa vykonávajúci obsluhu horských dopravných zariadení poskytnú pri nástupe a výstupe zdravotnej postihnutej osoby z horského dopravného zariadenia pomoc. Nástup a výstup môže byť vykonávaný len pri zastavenom chode horského dopravného zariadenia v stanici. Preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku je možná výlučne v sprievode minimálne jednej dospeléj sprevádzajúcej osoby. V prípade prepravy kabínkovou lanovou dráhou (KLD4) na trase Tatranská Lomnica – Štart je preprava zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná len v prípade, že šírka invalidného vozíka nepresahuje 58 cm. V prípade prepravy visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít je preprava zdravotnej postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku možná výlučne v prípade, že invalidný vozík je skladateľný, pričom táto osoba je povinná vziať na zreteľ skutočnosť, že pohyb v priestoroch nástupnej a výstupnej stanice visutej lanovej dráhy, ako aj na Lomnickom štíte nie je vhodný pre osoby pohybujúce sa na invalidnom vozíku (nejde o bezbariérové priestory), nakoľko pri výstupe z visutej lanovej dráhy je nevyhnutné prekonať 4 poschodia (80 schodov); v priestore sa nenachádza výťah ani eskalátor. V prípade, že zdravotne postihnutá osoba pohybujúca sa na invalidnom vozíku sa rozhodne využiť prepravu visutou lanovou dráhou na trase Skalnaté pleso – Lomnický štít, je jej preprava možná výlučne v sprievode minimálne dvoch dospelých sprevádzajúcich osôb.
- 7.3 V prípade, ak počas využívania služby Noc na Lomnickom štíte dôjde k spôsobeniu škody na majetku prevádzkovateľa zákazníkom, je zákazník pobytu prevádzkovateľovi takto vzniknutú škodu nahradiť v plnom rozsahu na základe výzvy prevádzkovateľa na jej náhradu. V prípade škody spôsobenej maloletými osobami, zodpovedá za takto vzniknutú škodu zákonný zástupca maloletého.

8. Ochrana osobných údajov, Alternatívne riešenie sporov

- 8.1 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/onas/gdpr/.
- 8.2 V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ (fyzická osoba), ktorý pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej

vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákaznikom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/146987s>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi>.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Tieto obchodné podmienky, ako aj všetky právny vzťahy vznikajúce na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito obchodnými podmienkami neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 9.2 Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto obchodných podmienok alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporov o výklad týchto obchodných podmienok, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierné vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 9.3 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 05.03.2019.
- 9.4 Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služby Noc na Lomnickom štíte v rozsahu a spôsobom definovanými v týchto obchodných podmienkach. Ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb a/alebo všeobecné obchodné podmienky programu GOPASS a/alebo všeobecné obchodné podmienky prevádzkovateľa pre horské strediská, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb a/alebo všeobecných obchodných podmienok programu GOPASS a/alebo všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre horské strediská i iných obchodných podmienok prevádzkovateľa. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení iných obchodných podmienok prevádzkovateľa, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok. V otázkach v týchto obchodných podmienkach neupravených platia ustanovenia všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb a/alebo všeobecných obchodných podmienok programu GOPASS a/alebo všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre horské strediská s výnimkami uvedenými v týchto obchodných podmienkach.

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina