

OBCHODNÉ PODMIENKY

NOC V OBLAKOCH ROTUNDA, Chopok

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 ROTUNDA, Chopok a z ubytovacieho zariadenia ROTUNDA, Chopok (ďalej len „**zariadenie**“) a poskytovanie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb v zariadení (ďalej len „**služba Noc v oblakoch**“).
- 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 v oblakoch (ďalej len „**účastníci**“ alebo „**účastník**“) 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 v oblakoch zákazníkom. Rezerváciou a zakúpením služby Noc v oblakoch zákazník a účastníci vybraného druhu pobytu 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 a účastníkovi účinná do 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 v oblakoch 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.jasna.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. 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. 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 v oblakoch vylúčené.
- 1.4 Zákazník má možnosť rezervovať a zakúpiť si službu Noc v oblakoch, ktorá zahŕňa prepravu lanovými dráhami na trase Koliesko – Priehyba, Priehyba – Chopok a späť. (ďalej len „**lístok**“) a ubytovacie a s tým súvisiace služby. Cena služby Noc v oblakoch je určovaná prevádzkovateľom v závislosti od termínu rezervácie pobytu, dňa, v ktorom sa má pobyt podľa rezervácie zákazníka uskutočniť, počtu účastníkov a podobne.

2. Rezervácia a platobné podmienky

- 2.1 Zákazník má možnosť zakúpiť si službu Noc v oblakoch 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 telefonickú alebo e-mailovej rezervácie.
- 2.2 Spôsob, forma a postup rezervácie služby Noc v oblakoch, ako aj platobné podmienky platné pre jednotlivé spôsoby rezervácie služby Noc v oblakoch, 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 v oblakoch – účastníkoch - (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 odlišný od účastníkov čerpajúcich službu Noc v oblakoch. Povinnosť uviesť kontaktné údaje je kľúčová pre umožnenie kontaktu zo strany prevádzky za účelom zaslania inštrukcií k pobytu a výberu Menu 4-chodovej večere, ktoré zákazník musí vopred nahlásiť zariadeniu.
- 2.4 4-chodové Menu je možné vybrať a zmeniť najneskôr do 24 hodín pred nástupom na pobyt, v opačnom prípade bude účastníkovi služby Noc v oblakoch automaticky pridelené Menu č.1 (predjedlo č.1, polievka č.1, hlavné jedlo č.1 a dezert č.1). Menu k nahliadnutiu je k dispozícii online [tu](#).
- 2.5 Počet zákazníkov čerpajúcich služby v jednom termíne na základe objednávky uskutočňovanej zákazníkom je obmedzený kapacitou zariadenia, ktorá je v počte dvoch (2) izieb typu *Deluxe* a v počte jednej (1) izby *Family*. Maximálny počet osôb v izbe *Deluxe* je 2, maximálny počet v izbe *Family* sú 4 osoby.
- 2.6 V cene služby Noc v oblakoch je zahrnutá daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. Cena nezahŕňa miestnu daň v zmysle príslušných právnych predpisov.

3. Obsah, rozsah a čerpanie služby Noc v oblakoch:

3.1 Služba Noc v oblakoch zahŕňa:

- 3.1.1 jednosmerný lístok na prepravu lanovými dráhami na trase Koliesko – Priehyba, Priehyba – Chopok na deň check-inu a jednosmerný lístok na deň check-outu v opačnom smere,
 - 3.1.2 bezplatné parkovanie na parkovisku pri Hoteli Pošta,
 - 3.1.3 welcome drink a občerstvenie v Hoteli Pošta,
 - 3.1.4 darček na izbe – fľaša Prosecca,
 - 3.1.5 odvoz a zvoz hostí a batožiny z Hotela Pošta na Koliesko a z Kolieska na Hotel Pošta,
 - 3.1.6 4-chodová večera formou výberu z jedálneho lístka (a la carte),
 - 3.1.7 prenocovanie v izbe *Deluxe* alebo izbe *Family*,
 - 3.1.8 raňajky v reštaurácii Rotunda,
 - 3.1.9 sprievod concierge,
 - 3.1.10 certifikát o prenocovaní v oblakoch,
 - 3.1.11 wifi pripojenie
- 3.2 Izba *Deluxe* je izba, v ktorej sa nachádza jedna (1) manželská posteľ a je určená pre dve (2) osoby. K izbe *Deluxe* prislúcha sociálne zariadenie – kúpeľňa s WC, ktoré sa nachádza v izbe.
 - 3.3 Izba *Family* je izba určená maximálne pre štyri (4) osoby, v ktorej sa nachádza (1) manželská posteľ pre dve (2) osoby a jedna (1) dvojposchodová posteľ pre dve (2) osoby. K izbe *Family* prislúcha sociálne zariadenie – kúpeľňa s WC – ktoré sa nachádza v izbe.
 - 3.4 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 z účastníkov, ktorý je starší ako 18 rokov, preberie v deň príchodu na recepcii Hotela Pošta na základe dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ v takom čase, aby nedošlo k zmeškaniu poslednej jazdy lanovej dráhy. Klient je na recepcii Hotela Pošta registrovaný a dostáva všetky vstupné informácie.
 - 3.5 Možnosť využitia služby Noc v oblakoch 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, staršieho ako 18 rokov telefonicky a/alebo e-mailom o nemožnosti využitia objednanej služby hneď, ako je to možné. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nemožnosť využitia objednanej služby ani za žiadnu škodu vzniknutú zákazníkovi – objednávateľovi a/alebo účastníkom služby Noc v oblakoch, ak sa prevádzkovateľovi nepodarilo so žiadnym účastníkom skontaktovať e- mailom a/alebo telefonicky za účelom informácie o nemožnosti využitia služby Noc v oblakoch. Prevádzkovateľ za nedoručenie informácie o nemožnosti využitia služby Noc v oblakoch nezodpovedá, ak k nemu nedošlo z dôvodov na strane prevádzkovateľa. Za splnenie povinnosti prevádzkovateľa oznámiť zákazníkovi nemožnosť využitia objednanej služby sa považuje oznámenie vykonané telefonicky alebo e-mailom aspoň jednému z účastníkov rezervovaného

pobytu, ak je zákazník – objednávateľ - odlišný od účastníkov rezervovanej služby Noc v oblakoch, tak sa táto povinnosť považuje za splnenú aj vtedy, ak je nemožnosť oznámená aspoň zákazníkovi - objednávateľovi.

Prevádzkovateľ nezodpovedá zákazníkovi za skutočnosť, že im zákazník - objednávateľ, ktorému bola nemožnosť využitia rezervovaného pobytu oznámená a zákazník - objednávateľ túto skutočnosť neoznámil zákazníkovi – účastníkovi.

- 3.6 Odporúčaný príchod do Hotela Pošta, kde účastníci služby Noc v oblakoch musia absolvovať check-in je v takom čase predstihu, aby účastníci stihli všetky potrebné úkony pred poslednými vývozmí lanovkou na Chopok. Aktuálne časy prevádzky lanových dráh sú uvedené na internetovej stránke prevádzkovateľa www.jasna.sk. Všetky potrebné inštrukcie k nástupu na pobyt obdržia účastníci služby Noc v oblakoch 72 hod. pred nástupom na pobyt. Na check-in je zákazník povinný dostaviť sa aspoň hodinu pred posledným odchodom lanovky na Chopok. Odchod z Hotela Pošta po absolvovanom check-oute koordinuje pracovník prevádzky (concierge), ktorý zabezpečuje odvoz zákazníka spolu s batožinou na nástupnú stanicu lanovky Koliesko.
- 3.7 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny časov a prevádzky lanových dráh, a to najmä z dôvodu nepriaznivých poveternostných, technických a/alebo prevádzkových podmienok. O prípadných zmenách budú účastníci informovaní. Za splnenie povinnosti prevádzkovateľa oznámiť účastníkovi rezervovaného pobytu zmenu časov a prevádzky lanových dráh sa považuje oznámenie vykonané telefonicky alebo e-mailom aspoň jednému z účastníkov rezervovaného pobytu, pričom na podmienky riadneho oznámenia o zmenách časov a prevádzky sa primerane vzťahuje ustanovenie bodu 3.5. týchto obchodných podmienok.
- 3.8 Po príchode do Hotela Pošta sa zákazník - účastník čerpania služby Noc v oblakoch preukáže na recepcii Hotela Pošta potvrdením rezervácie.
- 3.9 Jazdu smerom dole na trase Chopok - Priehyba, Priehyba - Koliesko účastníci služby Noc v oblakoch absolvujú v deň odchodu v takom časovom intervale, aby stihli check-out v Hoteli Pošta. Odchod zo zariadenia je koordinovaný pracovníkom prevádzky (concierge).
- 3.10 Check-in a check-out je realizovaný prostredníctvom recepcie Hotela Pošta, ktorá preberá funkciu recepcie Rotundy. Počas pobytu v zariadení je účastníkovi služby Noc v oblakoch k dispozícii personál reštaurácie Rotunda každý deň do polnoci. Pre urgentné prípady 24 hodín denne na telefónnom čísle, ktoré účastník služby Noc v oblakoch obdrží pri check-ine od pracovníka recepcie Hotela Pošta.

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

- 4.1 Zmena rezervácie, nenastúpenie na čerpanie služby Noc v oblakoch a predčasný odchod z čerpania služby Noc v oblakoch 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.
- 4.2 Zmena počtu osôb čerpajúcich službu Noc v oblakoch je obmedzená kapacitou a počtom lôžok v zariadení tak, ako je to definované v bode 2.4 a 3.2 a 3.3 týchto obchodných podmienok.
- 4.3 Zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody, ak nevyužil službu Noc v oblakoch vôbec alebo čiastočne z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo bez uvedenia dôvodu, ako aj v prípade, že zákazník nemohol v celom rozsahu vyčerpať služby z dôvodov nerešpektovania pokynov a inštrukcií zamestnancov prevádzkovateľa o časovom harmonograme a/alebo prevádzkovej dobe horských dopravných zariadení.
- 4.4 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.
- 4.5 V prípade zrušenia rezervácie služieb vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku nasledovne:

4.5.1 Stornopoplatky platné pre rezervácie vytvorené bez Gopassu:

Stornopoplatky platné pre pobyty v Sezóne:

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 29 dní pred dňom nástupu na pobyt
40% z ceny objednaných a potvrdených služieb	28 až 14 dní pred dňom nástupu na pobyt
80% z ceny objednaných a potvrdených služieb	13 až 8 dní pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre pobyty v Mimosezónne

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 14 dní pred dňom nástupu na pobyt
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	13 až 8 dní pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre tzv. Skoré rezervácie v sezóne a v mimosezónne.

hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha); účtovaný je 100% storno poplatok	odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt
---	--

Stornopoplatky platné pre pobyty v Špeciálnych termínoch (pobyty rezervované na využitie v osobitných termínoch určených prevádzkovateľom)

Stornovací poplatok	
hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha); účtovaný je 100% storno poplatok	odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt

4.5.2. Stornopoplatky platné pre rezervácie vytvorené s Gopassom:

Stornopoplatky platné pre pobyty v Sezóne

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 29 dní pred dňom nástupu na pobyt
40% z ceny objednaných a potvrdených služieb	28 až 14 dní pred dňom nástupu na pobyt
80% z ceny objednaných a potvrdených služieb	13 až 8 dní pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre pobyty v Mimosezón

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 14 dní pred dňom nástupu na pobyt
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	13 až 8 dní pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	7 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre tzv. skoré rezervácie v Sezón

Stornovací poplatok	
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	odo dňa potvrdenia objednávky do 29 dní pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	28 menej dní pred dňom nástupu na pobyt

Stornopoplatky platné pre tzv. skoré rezervácie v Mimosezón

Stornovací poplatok	
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	odo dňa potvrdenia objednávky do 14 dní pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	13 a menej dní pred dňom nástupu v mimosezón.

Stornopoplatky platné pre pobyty v Špeciálnych termínoch

Stornovací poplatok	
hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha); účtovaný je 100% storno poplatok	odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt

- 4.6 Prevádzkovateľ určuje termíny tzv. *Sezóny*, tzv. *Mimosezóny* a tzv. *Špeciálne termíny* pre účely storno poplatkov podľa bodu 4.5 týchto obchodných podmienok vopred tak, aby sa zákazník mal možnosť oboznámiť s podmienkami v prípade zrušenia rezervácie podľa bodu 4.5 týchto obchodných podmienok alebo v prípade čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia zákazníka alebo účastníkov služby Noc v oblakoch. **Termíny pre tzv. *Sezónu*, tzv. *Mimosezónu* a tzv. *Špeciálne termíny* sú uvedené na internetovej stránke prevádzkovateľa, pričom zákazník má možnosť sa s nimi oboznámiť kliknutím [tu](#).**
- 4.7 Ustanovenia bodu 4.5 a 4.6 týchto obchodných podmienok sa primerane uplatňujú aj v prípade čiastočného zrušenia rezervácie.

5. Zmena alebo zrušenie čerpania služby Noc v oblakoch zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc

- 5.1 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť alebo prerušiť alebo ukončiť poskytovanie služby Noc v oblakoch 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 v zariadení, 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 v oblakoch zo strany prevádzkovateľa zrušené, má zákazník pri oznámení o zrušení čerpania služby Noc v oblakoch prevádzkovateľom možnosť rozhodnúť sa
- 5.2.1 o presune termínu využitia zaplatenej služby Noc v oblakoch na iný termín,
- 5.2.2 aby mu bola prevádzkovateľom vrátená celková uhradená cena za službu Noc v oblakoch, v takomto prípade bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada zapobyt zo strany zákazníka, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie,
- 5.2.3 o presune termínu využitia zaplatenej služby Noc v oblakoch v inom ubytovacom zariadení prevádzkovanom prevádzkovateľom, ak to prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. V prípade, že cena pobytu v zákazníkom vybratom náhradnom ubytovacom zariadení je nižšia ako cena služby Noc v oblakoch, bude prevádzkovateľ informovať zákazníka o možnosti čerpania rozdielu medzi cenou pobytu v náhradnom ubytovacom zariadení a cenou služby Noc v oblakoch ako kredit na služby v náhradnom ubytovacom zariadení počas trvania pobytu v náhradnom ubytovacom zariadení. Ak zákazník s čerpaním rozdielu ceny nesúhlasí, bude mu ponúknuté vrátenie rozdielu medzi cenou pobytu v náhradnom ubytovacom zariadení a cenou služby Noc v oblakoch, pričom vrátenie sa uskutoční rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada zo strany zákazníka, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bola potvrdená zmena ubytovacieho zariadenia v rezervácii. Od okamihu doručenia dokumentu "*potvrdenie rezervácie*" zákazníkovi na využitie služby v náhradnom ubytovacom zariadení platia pre túto rezerváciu storno podmienky podľa bodu 4.5 až 4.7 týchto obchodných podmienok, ako aj ostatné ustanovenia týchto obchodných podmienok. 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 v oblakoch 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 v oblakoch je možný výlučne počas šiestich (6) mesiacov bezprostredne nasledujúcich po dni zrušenia čerpania služby Noc v oblakoch z dôvodov podľa bodu 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 v oblakoch je najneskôr posledným dňom lehoty šiestich (6) mesiacov odo dňa zrušenia čerpania služby Noc v oblakoch.
- 5.5 V prípade, že sa zákazník rozhodne využiť presun termínu využitia služby Noc v oblakoch, určí si po dohode s prevádzkovateľom nový termín využitia. V prípade, že cena služby Noc v oblakoch v zákazníkom vybratom náhradnom termíne využitia je vyššia ako cena služby Noc v oblakoch v pôvodnom termíne, bude prevádzkovateľ informovať zákazníka o povinnosti doplatiť rozdiel medzi cenou v náhradnom termíne a v pôvodnom termíne. Ak zákazník s úhradou vyššej ceny nesúhlasí, bude mu ponúknutý ďalší náhradný termín

s cenou v rovnakej alebo nižšej výške ako bola cena v pôvodnom termíne. V prípade, že zákazník o ďalší náhradný termín nebude mať záujem, bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena služby Noc v oblakoch rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za službu Noc v oblakoch zo strany zákazníka, a to do 14 dní. V prípade, ak zákazník s uhradením vyššej ceny v náhradnom termíne súhlasí, považuje sa zákazníkovi uhradená cena v pôvodnom termíne za časť zaplatenej ceny v náhradnom termíne, a zákazník je povinný uhradiť doplatok ceny spôsobom a v termíne určenom prevádzkovateľom. V prípade, že cena služby Noc v oblakoch v zákazníkovi vybranom náhradnom termíne využitia je nižšia ako cena služby Noc v oblakoch v pôvodnom termíne, bude zákazníkovi ponúknuté vrátenie rozdielu (bude zákazníkovi vrátený rozdiel), pričom vrátenie sa uskutoční rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada zo strany zákazníka, a to do 14 dní. Od okamihu doručenia dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zákazníkovi na využitie služby v náhradnom termíne platia pre túto rezerváciu storno podmienky podľa bodu 4.5 až 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 v oblakoch zo strany zákazníka, bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada 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 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 Chopok, bude zákazníkovi vrátená celková zákazníkovi uhradená cena alebo po dohode medzi zákazníkovi a prevádzkovateľom bude rezervácia presunutá na iný termín. V prípade presunu na iný termín, platia ustanovenia bodov 5.4 až 5.7 týchto obchodných podmienok.
- 5.9 Účastníci služby Noc v oblakoch majú práva podľa bodu 5.2 týchto obchodných podmienok výlučne v prípade, ak nemôžu využiť pobyt z dôvodu, že v stredisku Jasná nie je v deň nástupu na pobyt v prevádzke žiadne horské dopravné zariadenie.
- 5.10 Ak zákazník nemôže z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok absolvovať prepravu v niektorom z úsekov v smere Chopok – Priehyba, Priehyba - Koliesko v deň odchodu, zákazník nemá nárok na vrátenie alikvotnej časti cestovného zaplateného zákazníkovi za príslušný neprejazdený úsek.
- 5.11 Prevádzkovateľ zákazníkovi o dôvodoch na zmenu, zrušenie, prerušenie alebo ukončenie poskytovania služby alebo ktorejkoľvek jej časti bezodkladne informuje spôsobom podľa bodu 3.5 a bodu 3.7 týchto obchodných podmienok.
- 5.12 Prevádzkovateľ nezodpovedá za žiadne ďalšie náklady či škodu, ktoré vzniknú účastníkovi s príchodom alebo odchodom do a z miesta čerpania služby Noc v oblakoch, ktoré nie sú zahrnuté v cene služby Noc v oblakoch, alebo v súvislosti s predĺženým pobytom v zariadení z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok. Rovnako tak účastník služby Noc v oblakoch 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 a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 6.2 Zákazník má právo na poskytnutie služby Noc v oblakoch 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, ktoré má služba Noc v oblakoch 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. 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.

- 6.6 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.
 - 6.7 **Zákazník je povinný uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady služieb), najneskôr do skončenia čerpania služby Noc v oblakoch, inak právo na reklamáciu zaniká.** Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote prevádzkovateľ neprihliada.
 - 6.8 Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu služieb osobne u zodpovedného zamestnanca.
 - 6.9 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služieb (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii.
 - 6.10 Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytyka v rámci reklamačného konania.
 - 6.11 Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a vád 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.
 - 6.12 Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie. Ak to povaha reklamácie 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.
 - 6.13 Reklamácie sa uplatňujú nasledovne:
 - *Vady na úseku ubytovacích a stravovacích služieb: u zamestnanca nachádzajúceho sa v príslušnom stravovacom a / alebo ubytovacom zariadení (t.j. recepcia ubytovacieho zariadenia Hotela Pošta a reštaurácia Rotunda na Chopku),*
 - *Vady na úseku prepravy: na recepcii Hotela Pošta*
- a) 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.
- *Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov.*
 - *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 zporcie 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).*

b) Vady neodstrániteľné: *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.

- *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.*
- *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.*
- *Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie.*
- ***Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého jednotlivého prípadu reklamácie.***

7. Osobitné ustanovenia

- 7.1 Prevádzkovateľ odporúča využitie služby 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 prepravu zdravotne postihnutej osoby pohybujúcej sa na invalidnom vozíku je táto osoba alebo dospelá osoba vykonávajúca sprievod takejto osobe povinná už pri kúpe lístka oznámiť zamestnancovi prevádzkovateľa svoju požiadavku na prepravu lanovými dráhami a požiadať o pomoc pri preprave tejto osoby s invalidným vozíkom lanovými dráhami. Na základe požiadavky podľa predchádzajúcej vety prevádzkovateľ zabezpečí pomoc pri nastupovaní a vystupovaní zdravotne postihnutej osoby. Príchod zdravotne postihnutej osoby do priestoru nástupišt'a si zabezpečuje táto osoba samostatne za pomoci sprevádzajúcej osoby. Zamestnanci prevádzkovateľa vykonávajúci obsluhu horských dopravných zariadení poskytnú pri nástupe a výstupe zdravotne postihnutej osoby z lanovej dráhy pomoc. Nástup a výstup môže byť vykonávaný len pri zastavenom chode horského dopravného zariadenia v stanici. **Technické riešenie technologického zariadenia horských dopravných zariadení neumožňuje jednoduchú prepravu zdravotne postihnutých osôb na invalidnom vozíku.** Priestory zariadenia a nástupných a výstupných staníc horských dopravných zariadení nie sú bezbariérové. Ak sa osoba so zdravotným postihnutím rozhodne pre využitie služby Noc v oblakoch je jej preprava možná výlučne v sprievode minimálne dvochdospelých sprevádzajúcich osôb.
- 7.3 V prípade, ak počas čerpania služby Noc v oblakoch dôjde k spôsobeniu škody na majetku prevádzkovateľa, je účastník povinný 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/o-nas/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 zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk 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-spotrebiteľskych-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-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Tieto obchodné podmienky, ako aj všetky právne 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 zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 9.3 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 19.10.2021.
- 9.4 Tieto obchodné podmienky sú platné pre pobyty s nástupom od 1.12.2021 rezervované od 19.10.2021.
- 9.5 Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služby Noc v oblakoch 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