

OBCHODNÉ PODMIENKY

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 a práva a povinnosti s tým súvisiace (ďalej len „**pobyt s prepravou**“) a poskytovanie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb v zariadení (ďalej len „**pobyt**“).
- 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 účastní na pobyte s prepravou alebo pobyte (ďalej len „**účastníci**“ alebo „**účastník**“) (v závislosti od rozsahu služby rezervovanej zákazníkom) v zariadení je rozhodujúce znenie týchto obchodných podmienok a všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie pobytu s prepravou alebo pobytu zákazníkom. Rezerváciou a zakúpením pobytu s prepravou alebo pobytu zákazník a účastníci pobytu s prepravou alebo 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 účastníkom pobytu s prepravou alebo pobytu 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 pobytu s prepravou 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 rezervácie, zakúpenia a čerpania pobytu platia, okrem týchto obchodných podmienok, aj ustanovenia všeobecných obchodných podmienok prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, všeobecné obchodné podmienky programu GOPASS. 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 s prepravou a tiež pre pobyt vylúčené.
- 1.4 Zákazník má možnosť rezervovať a zakúpiť si pobyt s prepravou, ktorý zahŕňa prepravu lanovými dráhami na trase Biela Púť – Jasná, Jasná – Priehyba, Priehyba – Chopok a späť, alebo Krupová – Kosodrevina, Kosodrevina – Chopok a späť (ďalej len „**lístok**“) a ubytovacie a s tým súvisiace služby. Cena pobytu s prepravou je určovaná prevádzkovateľom v závislosti od termínu rezervácie pobytu, dňa,

v ktorom sa má pobyť podľa rezervácie zákazníka uskutočni, počtu osôb zúčastnených na pobyte a podobne.

- 1.5 Zákazník má možnosť rezervovať a zakúpiť si pobyť, ktorý zahŕňa poskytnutie ubytovacích služieb s polpenziou alebo poskytnutie ubytovacích služieb s raňajkami. Pobyť nezahŕňa prepravu lanovými dráhami na trase Biela Púť-Jasná, Jasná – Priehyba, Priehyba – Chopok a späť, alebo Krupová – Kosodrevina, Kosodrevina – Chopok a späť (ďalej len „**lístok**“). Cena pobytu je určovaná prevádzkovateľom v závislosti od termínu rezervácie pobytu, dňa, v ktorom sa má pobyť podľa rezervácie zákazníka uskutočni, počtu osôb zúčastnených na pobyte, rozsahu služieb a podobne. Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi a/alebo účastníkom pobytu zakúpiť si lístok za zvýhodnenú cenu v zmysle aktuálnej ponuky prevádzkovateľa, o ktorej na požiadanie zákazníka prevádzkovateľ zákazníka informuje.

2. Rezervácia a platobné podmienky

- 2.1 Zákazník má možnosť zakúpiť si pobyť s prepravou alebo pobyť prostredníctvom *online* internetového rezervačného systému dostupného na internetovej stránke spoločnosti TMR www.tmrhotels.com alebo internetovej stránky hotela www.hotelrotunda.sk alebo *online* prostredníctvom programu GOPASS www.gopass.sk alebo *offline* formou telefonической alebo e-mailovej rezervácie.
- 2.2 Spôsob, forma a postup rezervácie služieb, ako aj platobné podmienky platné pre jednotlivé spôsoby rezervácie služieb, 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, www.hotelrotunda.sk a internetovej stránke www.gopass.sk.
- 2.3 Pri rezervácii je zákazník povinný uviesť počet osôb a údaje o všetkých zákazníkoch čerpajúcich služby (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 služby.
- 2.4 Počet zákazníkov čerpajúcich služby v jednom termíne na základe objednávky uskutočňovanej zákazníkom je obmedzený kapacitou ubytovacieho zariadenia, ktorá je v počte troch (3) izieb typu *Deluxe*, maximálny v počte štyri (4) osôb v jednej izbe.

3. Obsah a rozsah pobytu s prepravou a pobytu, čerpanie pobytu s prepravou a pobytu

- 3.1 Služba pobyť s prepravou zahŕňa:
 - 3.1.1 obojsmernú prepravu lanovými dráhami na trase Biela Púť- Jasná, Jasná – Priehyba, Priehyba – Chopok a späť alebo alebo Krupová – Kosodrevina, Kosodrevina – Chopok a späť pre účastníkov pobytu s prepravou v jednom termíne,
 - 3.1.2 Million Star večera v reštaurácii Rotunda,
 - 3.1.3 prenocovanie v izbe *Deluxe*,
 - 3.1.4 raňajky formou výberu z jedálneho lístka (a lá carte),
 - 3.1.5 certifikát o prenocovaní v najvyššie položenom zariadení v strednej Európe,
 - 3.1.6 bezplatné parkovanie na parkovisku Biela Púť_ v prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Biela Púť - Jasná,
 - 3.1.7 bezplatné wifi,
 - 3.1.8 vernostná karta Gopass.
- 3.2 Služba pobyť s polpenziou zahŕňa:
 - 3.2.1 prenocovanie v izbe *Deluxe*,
 - 3.2.2 servírované raňajky formou výberu z jedálneho lístka (a lá carte),
 - 3.2.3 večeru formou výberu z menu (a lá carte).
- 3.3 Služba pobyť s raňajkami zahŕňa:
 - 3.3.1 prenocovanie v izbe *Deluxe*,
 - 3.3.2 servírované raňajky formou výberu z jedálneho lístka (a lá carte).

- 3.4 Izba *Deluxe* je izba, v ktorej sa nachádza jedna (1) manželská posteľ a jedna (1) dvojposchodová posteľ a je určená pre štyri (4) osoby. K izbe *Deluxe* prislúcha sociálne zariadenie – kúpeľňa s WC – ktoré sa nachádza v izbe.
- 3.5 V prípade pobytu s prepravou si lístky na prepravu lanovými dráhami na prepravu na trase definovanej v bode 3.1.1 týchto obchodných podmienok a s poukazom na využitie služieb definovaných v bode 3.1.2 až 3.1.8 týchto obchodných podmienok zákazník – objednávateľ, ak je účastníkom pobytu s prepravou, alebo niektorý z účastníkov pobytu s prepravou, ktorý je starší ako 18 rokov, preberie v deň príchodu v Infocentre Biela Púť v prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Biela Púť - Jasná alebo Infocentre Krupová v prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Krupová - Kosodrevina na základe dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ v takom čase, aby nedošlo k zmeškaniu poslednej jazdy visutou lanovou dráhou na trase Biela Púť – Jasná, Jasná – Priehyba, Priehyba – Chopok v prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Biela Púť - Jasná alebo Krupová – Kosodrevina, Kosodrevina – Chopok v prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Krupová - Kosodrevina účastníkmi pobytu s prepravou podľa harmonogramu definovaného v bode 3.9 týchto obchodných podmienok.
- 3.6 Prevádzkové hodiny Infocentra Biela Púť sú denne od 8:00 hod. do 16:00 hod. Telefonický kontakt Infocentra Biela Púť je + 421 907 88 66 44, e-mail: info@jasna.sk .
- 3.7 Prevádzkové hodiny Infocentra Krupová sú denne od 8:00 hod. do 16:00 hod. Telefonický kontakt Infocentra Krupová je + 421 911 85 63 91, e-mail: infocentrum.krupova@jasna.sk .
- 3.8 Možnosť využitia pobytu s prepravou a pobytu 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 pobytu s prepravou, resp. pobytu alebo účastníka pobytu na základe objednávky zákazníka – objednávateľa – staršieho ako 18 rokov telefonicky a/alebo e-mailom o nemožnosti využitia pobytu s prepravou alebo pobytu hneď, ako je to možné. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nemožnosť využitia pobytu s prepravou, ani pobytu, ani za žiadnu škodu vzniknutú zákazníkovi – objednávateľovi a/alebo účastníkom pobytu s prepravou ani pobytu, ak sa prevádzkovateľovi nepodarilo so žiadnym účastníkom pobytu s prepravou, alebo pobytu skontaktovať e-mailom a/alebo telefonicky za účelom informácie o nemožnosti využitia pobytu s prepravou, alebo pobytu . Prevádzkovateľ za nedoručenie informácie o nemožnosti využitia pobytu s prepravou, alebo pobytu, nezodpovedá, ak k nemu nedošlo z dôvodov na strane prevádzkovateľa. Za splnenie povinnosti prevádzkovateľa oznámiť zákazníkovi nemožnosť využitia pobytu s prepravou, alebo pobytu sa považuje oznámenie vykonané telefonicky alebo e-mailom aspoň jednému z účastníkov pobytu s prepravou alebo pobytu; ak je zákazník – objednávateľ odlišný od účastníkov pobytu s prepravou alebo pobytu, tak sa táto povinnosť považuje za splnenú aj vtedy, ak je nemožnosť oznámená aspoň zákazníkovi - objednávateľovi. Prevádzkovateľ nezodpovedá zákazníkovi v prípade, ak im zákazník, ktorému bola nemožnosť využitia pobytu s prepravou a pobytu oznámená, túto skutočnosť neoznámil.
- 3.9 Odporúčaný najneskorší príchod do údolnej stanice Biela Púť v prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Biela Púť - Jasná alebo údolnej stanice Krupová prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Krupová - Kosodrevina je 30 minút pred časom poslednej jazdy lanovej dráhy na trase Biela Púť – Jasná, Jasná – Priehyba, Priehyba – Chopok v prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Biela Púť - Jasná alebo Krupová – Kosodrevina, Kosodrevina – Chopok prípade nástupu na prepravu v údolnej stanici lanovej dráhy Krupová - Kosodrevina. Aktuálne časy prevádzky lanoviek sú uvedené na internetovej stránke prevádzkovateľa: <https://www.jasna.sk/prevadzka-lanoviek/> .
- 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 pobytu s prepravou alebo pobytu informovaní. Za splnenie povinnosti prevádzkovateľa oznámiť účastníkom pobytu s prepravou alebo pobytu zmenu časov a prevádzky lanových dráh sa považuje oznámenie vykonané telefonicky alebo e-mailom aspoň jednému z účastníkov pobytu s prepravou, alebo pobytu; ak je zákazník – objednávateľ odlišný od účastníkov pobytu s prepravou, alebo pobytu, tak sa táto povinnosť považuje za splnenú aj vtedy, nemožnosť oznámená aspoň zákazníkovi - objednávateľovi. Prevádzkovateľ nezodpovedá účastníkom pobytu

s prepravou, alebo pobytu 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.

- 3.10 Po príchode do zariadenia sa zákazník - účastník pobytu s prepravou preukáže na recepcii zariadenia potvrdením rezervácie. Zákazník – účastník pobytu sa po príchode do zariadenia preukáže na recepcii zariadenia potvrdením rezervácie.
- 3.11 Jazdu v smere Chopok – Priehyba, Priehyba – Jasná, Jasná – Biela Púť alebo Krupová – Kosodrevina, Kosodrevina – Chopok môžu účastníci pobytu s prepravou absolvovať po predložení lístkov kedykoľvek počas prevádzkových hodín lanových dráhy v deň odchodu. V prípade, že si zákazník – účastník pobytu – zakúpi zvýhodnené lístky pri rezervácii pobytu, môže jazdu v smere Chopok – Priehyba, Priehyba – Jasná, Jasná – Biela Púť alebo Krupová – Kosodrevina, Kosodrevina – Chopok absolvovať po predložení lístkov kedykoľvek počas prevádzkových hodín lanových dráhy v deň odchodu.

4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na čerpanie služieb, predčasný odchod z čerpania služieb, zrušenie rezervácie, storno podmienky

- 4.1 Zmena rezervácie, nenastúpenie na čerpanie služieb a predčasný odchod z čerpania služieb sú upravené vo všeobecných obchodných podmienkach prevádzkovateľa pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb, ktoré sú prístupné na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tmrhotels.com, www.hotelrotunda.sk alebo internetovej stránke www.gopass.sk, pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak.
- 4.2 Zmena počtu osôb pobytu s prepravou alebo pobytu je obmedzená kapacitou a počtom lôžok v zariadení tak, ako je to definované v bode 2.4 a 3.4 týchto obchodných podmienok.
- 4.3 Zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody, ak nevyužil služby 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 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, www.hotelrotunda.sk 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:

4.5.1.1 Stornopoplatky platné pre nečlenov GOPASS klubu:

4.5.1.1.1 Stornopoplatky platné pre rezervácie uskutočnené od 1.4.2020 – 15.5.2020 s nástupom na pobyt do 31.7.2020

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 72 hodín pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	72 hodín a menej hodín pred dňom nástupu na pobyt

4.5.1.1.2 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

4.5.1.1.3 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

4.5.1.1.4 Stornopoplatky platné pre tzv. Skoré rezervácie v sezóne a v mimosezón.

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

4.5.1.1.5 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

4.5.1.2 Stornopoplatky platné pre členov GOPASS klubu:

4.5.1.2.1 Stornopoplatky platné pre rezervácie uskutočnené od 1.4.2020 do 15.5.2020 s nástupom na pobyt do 31.7.2020

Stornovací poplatok	
bez storno poplatku	odo dňa potvrdenia objednávky do 24 hodín pred dňom nástupu na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	24 hodín a menej hodín pred dňom nástupu na pobyt

4.5.1.2.2 Stornopoplatky platné pre pobyty 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 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt
---	---

4.5.1.2.3 Stornopoplatky platné pre pobyty 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 na pobyt

4.5.1.2.4 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 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt

4.5.1.2.5 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	28 a menej dní pred dňom nástupu na pobyt v sezón a 13 a menej dní pred dňom nástupu v mimosezón.

4.5.1.2.6 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 pobytu na rezervovaný pobyt alebo pobyt s prepravou. **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 týchto obchodných podmienok sa primerane uplatňujú aj v prípade čiastočného zrušenia rezervácie.

5. **Zmena alebo zrušenie čerpania služieb (pobytu s prepravou alebo pobytu a s ním spojených služieb) zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc**

- 5.1 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť alebo prerušiť alebo ukončiť poskytovanie služieb alebo ktorejkoľvek časti (pobytu alebo pobytu s prepravou) 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 služieb (pobytu alebo pobytu s prepravou) zo strany prevádzkovateľa zrušené, má zákazník pri oznámení o zrušení čerpania služieb prevádzkovateľom možnosť rozhodnúť sa
 - 5.2.1 o presune termínu využitia zaplateného pobytu s prepravou, alebo pobytu na iný termín,
 - 5.2.2 aby mu bola prevádzkovateľom vrátená celková uhradená cena za pobyt s prepravou a za pobyt, v takomto prípade bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena pobytu s prepravou a cena pobytu rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za pobyt s prepravou a za pobyt zo strany zákazníka, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie,
 - 5.2.3 o presune termínu využitia zaplateného pobytu s prepravou, alebo pobytu na iný hotel v pôvodne rezervovanom termíne. V prípade, že cena pobytu v zákazníkovi vybranom náhradnom hoteli je nižšia ako cena pobytu alebo pobytu s prepravou v zariadení, bude prevádzkovateľ informovať zákazníka o možnosti čerpania rozdielu medzi cenou pobytu v náhradnom hoteli a cenou pobytu alebo pobytu s prepravou v zariadení ako kredit na služby v náhradnom hoteli počas trvania pobytu v náhradnom hoteli. Ak zákazník s čerpaním rozdielu ceny nesúhlasí, bude mu ponúknuté vrátenie rozdielu medzi cenou pobytu v náhradnom hoteli a cenou pobytu alebo pobytu s prepravou v zariadení, pričom vrátenie sa uskutoční rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za pobyt s prepravou a za pobyt zo strany zákazníka, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bola potvrdená zmena hotela v rezervácii. Od okamihu doručenia dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zákazníkovi na využitie služby v náhradnom hoteli 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 pobytu s prepravou zo strany prevádzkovateľa.
- 5.3 Zmena zákazníkovi raz uskutočneného výberu postupu podľa bodu 5.2 týchto obchodných podmienok je vylúčená.
- 5.4 Presun termínu využitia zaplateného pobytu alebo pobytu s prepravou je možný výlučne počas šiestich (6) mesiacov bezprostredne nasledujúcich po dni zrušenia pobytu alebo pobytu s prepravou 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 pobytu alebo pobytu s prepravou je najneskôr posledným dňom lehoty šiestich (6) mesiacov odo dňa zrušenia čerpania pobytu alebo pobytu s prepravou.
- 5.5 V prípade, že sa zákazník rozhodne využiť presun termínu využitia pobytu alebo pobytu s prepravou, určí si po dohode s prevádzkovateľom nový termín využitia pobytu alebo pobytu s prepravou. V prípade, že cena pobytu alebo pobytu s prepravou v zákazníkovi vybranom náhradnom termíne využitia pobytu alebo pobytu s prepravou je vyššia ako cena pobytu alebo pobytu s prepravou v pôvodnom termíne, bude prevádzkovateľ informovať zákazníka o povinnosti doplatiť rozdiel medzi cenou pobytu alebo pobytu s prepravou v náhradnom termíne a cenou pobytu alebo pobytu s prepravou 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. Cena za pobytu alebo pobyt s prepravou v pôvodnom termíne sa považuje za cenu v náhradnom termíne, ibaže by cena bola vyššia ako v pôvodnom termíne. V prípade, že zákazník o ďalší náhradný termín nebude mať záujem, bude zákazníkovi vrátená ním uhradená cena pobytu alebo pobytu s prepravou rovnakým spôsobom, ako bola

- realizovaná úhrada za pobyt alebo pobyt s prepravou zo strany zákazníka, a to do 14 dní. V prípade, ak zákazník s uhradením vyššej ceny v náhradnom termíne súhlasí, považuje sa zákazníkom uhradená cena za pobyt alebo pobyt s prepravou v pôvodnom termíne za časť zaplatenej ceny pobytu alebo pobytu s prepravou 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 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 pobytu alebo pobytu s prepravou 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 (v prípade pobytu s prepravou, alebo pobytu), t.j. nedosiahne cieľovú stanicu Chopok, bude zákazníkovi vrátená celková zákazníkom uhradená cena pobytu s prepravou resp. pobytu, alebo po dohode medzi zákazníkom 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 pobytu s prepravou a účastníci pobytu 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 (ani zo strany Jasná - Sever ani zo strany Chopok – Juh).
 - 5.10 Ak zákazník nemôže z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok absolvovať prepravu v niektorom z úsekov v smere Chopok – Biela Púť alebo Chopok - Krupová v deň odchodu, bude zákazníkovi vrátená alikvotná časť cestovného zaplateného zákazníkom za príslušný neprejazdený úsek.
 - 5.11 Prevádzkovateľ zákazníka o dôvodoch na zmenu, zrušenie, prerušenie alebo ukončenie poskytovania služby alebo ktorejkoľvek jej časti bezodkladne informuje spôsobom podľa bodu 3.8 týchto obchodných podmienok.
 - 5.12 Prevádzkovateľ nezodpovedá za žiadne ďalšie náklady či škodu, ktoré vzniknú účastníkom pobytu alebo pobytu s prepravou s príchodom alebo odchodom do a z miesta pobytu alebo pobytu s prepravou, ktoré nie sú zahrnuté v cene pobytu alebo pobytu s prepravou, alebo v súvislosti s predĺženým pobytom v zariadení z dôvodov uvedených v bode 5.1 týchto obchodných podmienok. Rovnako tak účastník pobytu alebo pobytu s prepravou 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 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 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 pobytu s prepravou alebo pobytu 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 vyrozumieť 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 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.
- 6.14 Reklamácie sa uplatňujú nasledovne:
- 6.14.1 Vady na úseku ubytovacích a stravovacích služieb: u zamestnanca nachádzajúceho sa v príslušnom stravovacom a / alebo ubytovacom zariadení (t.j. recepcia hotela a reštaurácia Rotunda na Chopku),
- 6.14.2 vady na úseku prepravy: v Infocentre Biela Púť alebo Infocentre Krupová.
- 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 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 horským dopravným zariadením a 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 zdravotne postihnutej osoby z horského dopravného zariadenia 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 (pri vstupe do zariadenia je nevyhnutné prekonať 32 schodov. Ak sa osoba so zdravotným postihnutím rozhodne pre pobyt s prepravou alebo pre pobyt, je jej preprava možná výlučne v sprievode minimálne dvoch dospelých sprevádzajúcich osôb.
- 7.3 V prípade, ak počas pobytu s prepravou alebo pobytu dôjde k spôsobeniu škody na majetku prevádzkovateľa, je účastník pobytu s prepravou alebo 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 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-spotrebitejskych-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-spotrebitejskych-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 zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 9.3 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 02.04.2019.
- 9.4 Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie pobytu s prepravou a/alebo pobytu 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