

OBCHODNÉ PODMIENKY SKY PICNIC

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**“), upravujú podmienky účasti a poskytovanie služby SKY PICNIC v stredisku Jasná a úpravu práv a povinností s tým súvisiacich.
2. Služba SKY PICNIC je služba, ktorá zahŕňa prípitok v reštaurácii Rotunda a občerstvenie vo forme piknikového koša podávaného v špeciálne upravenej kabíne kabínkovej lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok počas prepravy v trvaní 40 minút bez prerušenia a bez možnosti prestupu (nástup aj výstup vo vrcholovej stanici lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok na Chopoku).
3. Minimálny počet osôb pre využitie služby SKY PICNIC v jednom termíne a čase je dve (2) osoby a maximálny počet osôb je šesť (6) osôb.
4. Zákazník má možnosť zakúpiť si u spoločnosti TMR službu SKY PICNIC za cenu **15,- EUR**. Predaj služby SKY PICNIC sa realizuje v Klientskych centrách spoločnosti TMR v stredisku Jasná alebo formou internetového obchodu programu GOPASS za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu programu GOPASS (www.gopass.travel). Predaj služby SKY PICNIC sa realizuje hotovostnou platbou do pokladne alebo bezhotovostnou platbou prostredníctvom platobných kariet: EUROCARD-MASTER CARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD ELECTRONIC, a to za cenu uvedenú v cenníku spoločnosti TMR, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR (www.jasna.sk a www.gopass.travel) a v stredisku Jasná. Po zakúpení služby SKY PICNIC *offline* (v Klientskom centre) bude zákazníkovi odovzdaný voucher; pri kúpe *online* bude zákazníkovi zaslané e-mailom potvrdenie rezervácie. Voucher (pri kúpe *offline*) alebo potvrdenie rezervácie (pri kúpe *online*) oprávňuje zákazníka na využitie služby SKY PICNIC v deň a v čase, na ktorý si službu SKY PICNIC zakúpil.
5. **Zakúpenie zľavenej služby SKY PICNIC z akéhokoľvek dôvodu (vek, zdravotné postihnutie) NIE JE MOŽNÉ.**
6. Možnosť využitia služby SKY PICNIC je denne v čase od 10:00 hod. do 15:00 hod., pričom služba SKY PICNIC sa poskytuje v hodinových intervaloch.
7. Zákazník má možnosť zakúpiť si službu SKY PICNIC *offline* (v Klientskom centre) vopred najneskôr v deň, v ktorý má zákazník záujem využiť službu SKY PICNIC, a to v závislosti od prevádzkových a kapacitných možností spoločnosti TMR, *online* (www.gopass.travel) najneskôr do 24.00 hod. dňa predchádzajúceho dňa, v ktorý má zákazník záujem využiť službu SKY PICNIC. Platba za službu SKY PICNIC je splatná v celkovej sume (100% ceny) vopred.
8. Poskytnutie zľavy na službu SKY PICNIC z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia NIE JE MOŽNÉ.
9. Cena za službu SKY PICNIC nezahŕňa cenu prepravy lanovými dráhami v stredisku Jasná.
10. **Podmienkou zakúpenia a využitia služby SKY PICNIC je zakúpený lístok na prepravu lanovými dráhami v stredisku Jasná v zmysle platného Cenníka spoločnosti TMR.**
11. Nástupná stanica pre využitie služby SKY PICNIC je vrcholová stanica Chopok na trase kabínkovej lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok.
12. Konkrétne termíny a podmienky účasti sú uvedené na internetovej stránke spoločnosti TMR (www.jasna.sk) alebo budú zákazníkovi poskytnuté priamo v Klientskom centre spoločnosti TMR v stredisku Jasná.
13. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo zmeny časov a rozsahu služby SKY PICNIC bez nároku zákazníka na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu. V prípade zmien bude zákazník kontaktovaný vopred zamestnancom Klientskeho centra spoločnosti TMR.
14. Objednávka služby SKY PICNIC je záväzná od okamihu jej uskutočnenia zákazníkom a nie je možné ju zrušiť. V prípade zrušenia objednávky zo strany zákazníka (odstúpenia od zmluvy) nemá zákazník právo na vrátenie zaplatenej ceny ani jej alikvotnej čiastky, ani na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu. Od okamihu uskutočnenia objednávky zákazníkom pre určitý počet osôb/účastníkov konkrétného termínu a času nie je možné počet osôb/účastníkov znížiť. V prípade rozšírenia objednávky (zvýšenia počtu osôb/účastníkov konkrétného termínu a času) po okamihu uskutočnenia objednávky zákazníkom si spoločnosť TMR vyhradzuje právo odmietnuť požiadavku zákazníka na zvýšenie počtu osôb/účastníkov konkrétného termínu času v prípade, ak v čase od okamihu uskutočnenia objednávky zákazníkom do okamihu záujmu zákazníka o jej rozšírenie (zvýšenie počtu osôb/účastníkov konkrétného termínu a času) došlo k naplneniu maximálnej kapacity služby SKY PICNIC na jeden termín a čas.

Tatry mountain resorts, a.s.

15. Zákazník využívajúci službu SKY PICNIC je povinný dostaviť sa do Klientskeho centra v stredisku Jasná a dostaviť do údolnej stanice v stredisku Jasná najneskôr jednu (1) hodinu pred začiatkom využívania služby SKY PICNIC.
16. Zákazník využívajúci službu SKY PICNIC je povinný dostaviť sa do vrcholovej stanice kabínkovej lanovej dráhy Kosodrevina – Chopok (do Rotundy) minimálne pätnásť (15) minút pred začiatkom poskytovania služby SKY PICNIC.
17. V prípade, že sa zákazník nedostaví v určený čas na miesto odchodu určené spoločnosťou TMR, a teda odchod zmešká a z tohto dôvodu nevyužije ním zakúpenú službu SKY PICNIC, nemá zákazník právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.
18. Zákazník môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zrušenie objednávky konkrétneho termínu a času využitia služby SKY PICNIC v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z dôvodu náhlej choroby, úrazu, alebo dlhodobej choroby, ktorá bola zákazníkovi diagnostikovaná po uskutočnení objednávky, alebo inej nepredvídateľnej udalosti. Zákazník je povinný predložiť oznámenie o takejto skutočnosti bezodkladne. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky zákazníka.
19. **Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne. Spoločnosť TMR zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí.**
20. Zjavnými vadami sú vady zistiteľné pri preberaní poskytovanej služby (napr. množstevná odchýlka, nekvalitne poskytnutá služba), ktoré je zákazník povinný okamžite oznámiť spoločnosti TMR.
21. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu služieb osobne u zodpovedného zamestnanca.
22. Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa služby SKY PICNIC poskytla alebo mala poskytnúť, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti TMR prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
23. Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť pokladničný doklad o zakúpení služby SKY PICNIC a preukaz totožnosti. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytyka v rámci reklamačného konania. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 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. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú prevádzkovateľom. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie.
24. Reklamácie sa uplatňujú u zamestnanca nachádzajúceho sa v reštaurácii Rotunda na Chopku alebo v Klientskom centre strediska Jasná alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu reklamacia@tmr.sk.
25. V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať poskytovateľa o riadne, včasné a bezplatné odstránenie tejto vady. Ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota alebo miera, 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 (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).
26. V prípade, že nie je možné vady odstrániť, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny jedla a /alebo nápojov.
27. Reklamácie na úseku prepravných služieb sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok spoločnosti TMR pre horské strediská, pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach ustanovené inak.
28. **Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka a jeho spôsobu alebo výšky.**
29. Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo zrušiť konkrétny termín a čas poskytnutia služby SKY PICNIC alebo presunúť termín a čas služby SKY PICNIC konkrétneho produktu zážitkový večer na iný termín alebo čas z dôvodov:

- 29.1 zlych poveternostnych podmienok (vietor, burka, silny mráz s námrazou, sneženie, znížená viditeľnosť), alebo
- 29.2 prerušenia dodávky elektrickej energie z úrovne dodávateľa, alebo
- 29.3 poruchy zariadení, ktoré môžu viesť k ohrozeniu bezpečnosti, zdravia, majetku alebo života osôb alebo majetku spoločnosti TMR, alebo
- 29.4 z dôvodu technických a/alebo stavebných porúch a/alebo zmien v stravovacom zariadení, alebo
- 29.5 z dôvodu výluky horských dopravných zariadení v stredisku Jasná,
- 29.6 z iných prevádzkových alebo organizačných dôvodov na strane spoločnosti TMR,
- 29.7 z dôvodov vyššej moci.
- 30.** Ak zákazník z dôvodov uvedených v bode 29 týchto obchodných podmienok nemôže čerpať službu SKY PICNIC v konkrétny termín alebo čas, spoločnosť TMR vráti zákazníkovi celkovú sumu uhradenú zákazníkom za službu SKY PICNIC alebo mu ponúkne možnosť účasti v inom spoločnosťou TMR určenom termíne alebo čase. Možnosť voľby má zákazník. Po uskutočnení voľby požadovanej náhrady zo strany zákazníka nie je možné voľbu dodatočne meniť.
- 31. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov -** V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá 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 zákazníkovi, 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-spotrebitelських-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-spotrebitelських-sporov.soi>.
- 32. Zásady spracúvania osobných údajov:**
- 32.1 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/.
- 33. Rozhodné právo:**
- 33.1 Právne vzťahy medzi spoločnosťou TMR a zákazníkom pri kúpe a využívaní služby SKY PICNIC ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 34.** Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.06.2020 a sú platné a účinné počas celej letnej sezóny 2020. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služby SKY PICNIC. Ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako všeobecné obchodné podmienky, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení všeobecných obchodných podmienok, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Demänovskej Doline, 01.06.2020

Orgán dozoru

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

Tatry mountain resorts, a.s.