

## **Odpovědi na nejčastější otázky – FAQ**

### **1. Nechodí Vám naše e-mailová komunikace?**

Pro doručování hromadných zpráv a reklamních sdělení je ve schránce určena složka „Hromadné“ „Komerční sdělení“ „Spam“ a podobně. Zkontrolujte si tedy složky, kam se automaticky přesměrovávají všechna obchodní sdělení. Zde najdete i Gopass-Newsletter.

### **2. Jak funguje čipová karta Gopass?**

Čipová karta Gopass slouží jako Váš skipas a zároveň jako nosič, na který si můžete nakupovat všechny produkty prodávané v e-shopu [www.gopass.cz](http://www.gopass.cz).

Nestojíte ve frontě u pokladny, ale s Vaší čipovou kartou Gopass jdete přímo k turniketu. Navíc získáváte možnost zakoupit vybrané produkty a služby vždy levněji.

### **3. Kde získám čipovou kartu Gopass?**

Gopass kartu si vyzvednete v klientských centrech, které se nachází přímo v lyžařských střediscích a vodních parcích. Zakoupený skipas/jízdenku si aktivujete v den jeho platnosti prostřednictvím PIN kódu v Gopass Tickets (automatických samoobslužných místech). PIN kód je součástí Potvrzení o nákupu, které najdete po přihlášení do Gopass konta v sekci Moje objednávky.

Kartu Gopass si po lyžování dobře uschovejte. Každý další zakoupený skipas se na ní automaticky nahraje a vy již půjdete po příjezdu do střediska rovnou k turniketu lanovky bez dalšího zdržování.

### **4. Co mám dělat v případě ztráty karty.**

Přihlaste se do Vašeho Gopass konta, v sekci Gopass karty/Moje rodina klikněte na tlačítko „Ztratil jsem kartu“ a kartu hned zablokujte. Nová Gopass karta Vám bude vydána v klientských centrech za poplatek 50 Kč.

## **5. K čemu slouží Gopass karta do mobilu?**

Prokažte se mobilní kartou při sběru a uplatnění věrnostních bodů v obchodech a restauracích. Pro průchod turniketem nelze kartu v mobilu použít, ten je možný pouze s čipovou kartou Gopass.

## **6. Je nutné, aby měl čipovou kartu Gopass každý člen mé rodiny nebo nám stačí pouze jedna karta?**

Ano, každý zákazník, který chce využívat výhody programu Gopass, se musí prokázat vlastní čipovou kartou Gopass. Pokud chcete zakoupit produkt přes e-shop pro své dítě (od 6 let), manžela nebo manželku, je nutná jejich registrace. V sekci Gopass Karty - moje rodina, přidáte další osoby ke svému Gopass kontu (max. 10 osob) a objednáte čipové karty Gopass pro všechny přidané osoby.

## **7. Jaký způsob platby je možné v e-shopu využívat?**

Dostupná je platba kreditní kartou, která umožňuje platby na internetu (máte-li pochybnosti, informujte se u své banky), nebo internet banking.

Do vašeho Gopass konta si také můžete nabít libovolnou částku do kreditu v sekci Moje objednávky – kredit a ten pak využívat k online platbám až do jeho vyčerpání. Kredit vložený do konta na webu gopass.cz lze použít pouze pro platby za služby nabízené na gopass.cz a podobně je platba kreditem nabitým na gopass.sk nebo gopass.pl možná jen za služby nabízené na těchto webových stránkách.

## **8. Kredit, dobítí a platba kreditem**

Pokud jste si do vašeho Gopass konta dobily kredit, nebo vám byl kredit připsán při stornování produktu, můžete ho použít k platbě v e-shopu. Pro platbu je nutné mít kredit minimálně ve výši ceny kupovaného produktu jinak není platba kreditem dostupná. Kredit si můžete dobít po přihlášení do vašeho Gopass konta v sekci Moje objednávky – Kredit – Dobijte si kredit.

## **9. Můžu předem zakoupený skipas vrátit, nebo změnit datum jeho využití?**

Ano, pokud máte zakoupený skipas předem na konkrétní datum a něco Vám do naplánovaného lyžování vleze, nevádí, o peníze nepřijdete.

V sekci Moje objednávky – Aktivní objednávky/služby si skipas vystornujete a částku za jeho nákup Vám vrátíme do kreditu poníženou o symbolický poplatek 30 Kč. Takto lze skipas vystornovat nejpozději do 23:59 dne předcházejícího dne, na který je skipas zakoupen.

Pokud chcete skipas stornovat v ten samý den, na který byl zakoupen, můžete tak učinit nejpozději do 11:59 a to pouze v případě, že jste s tímto skipasem v tento den neprošli ani jednou turniketem u lanovky. Kupní cena vám bude vrácena do kreditu ponížena o částku 150 Kč.

U vícedenních skipasů nelze stornovat jednotlivé dny, ale vždy pouze celý skipas tak jak byl zakoupen.

Kredit použijte na nákup skipasu v novém termínu. V případě, že je v nově zvoleném termínu skipas dražší než zůstatek vašeho kreditu, stačí si kredit jednoduše dobít.

## **10. Získal jsem slevový kód. Jak ho uplatním?**

Pro využití slevového kódu je nutné postupovat následovně.

1. Registrovat se na [www.gopass.cz](http://www.gopass.cz) nebo se přihlásit do svého Gopass konta.
2. V sekci Gopass kupóny – slevy a body, zadat číslo kódu do příslušného pole a poté kupón nahrát kliknutím na tlačítko „Uplatnit“.
3. Objednat si nahraný produkt a online uhradit.

## **11. Kam se mohu obrátit v případě dalších dotazů?**

Informace o fungování karty Gopass naleznete v sekci Výhody Gopassu.

V případě jakýchkoliv dotazů jsme zde pro Vás na zákaznické lince:

+420 499 467 101 nebo emailu [info@gopass.cz](mailto:info@gopass.cz)

Na Vaše dotazy rádi odpovíme.

Váš Gopass team

Telefon: 499 467 101

Email: [info@gopass.cz](mailto:info@gopass.cz)

SKIAREÁL Špindlerův Mlýn

Provozovatel: MELIDA a.s., 543 51 Špindlerův Mlýn 281