

Odovědi na nejčastější kladené otázky Gopass – FAQ

1. Co je to Gopass?

Gopass karta je nosičem zakoupených služeb (vstupenky, skipasy). Vydává se ve formě bezkontaktní čipové karty. Obsahuje identifikační číslo a čarový kód, který umožňuje její identifikaci. Karta je určena na autorizaci/identifikaci členů programu Gopass. Karta Gopass vám umožňuje uložit platnou vstupenku/skipas do všech středisek, které provozuje společnost TMR, a.s. a její obchodní partneři přímo na čip.

Na zakoupení vstupenek/skipasů musí mít každá osoba svou vlastní kartu. Karta Gopass je personalizovaná karta není **možné** ji přenést ani sdílet s třetími stranami pod hrozbou její zablokování.

2. Jak můžu získat Gopass kartu?

Svou osobní čipovou kartu Gopass můžete získat dvěma způsoby.

V prvním případě – při nákupu jízdenky / skipasu online. Jestli se online nákup uskuteční víc než 14 dní předem, při nákupu je nabídnutá možnost výběru jedné ze dvou alternativ: obdržení bezplatní karty v Zákaznickém centru/Infocentru daného střediska/aquaparku/zábavního parku anebo objednání karty poštou (poštovné při objednávce prostřednictvím webu www.gopass.pl představuje 10 PLN). Jestli se nákup uskuteční v období méně než 15 dní předem, měli byste navštívit Zákaznické centrum/Infocentrum a tam získat bezplatní kartu Gopass.

Kartu Gopass je možné získat i prostřednictvím Gopass Tickets přímo v horských/ lyžařských střediscích a vodních parcích/zábavných parcích. Na zhotovení karty Gopass při zakoupení Gopass Tickets je potřebná okamžitá registrace zákazníka a karty Gopass v kiosku (asistované obslužné místo).

3. Musí mít každý člen naší rodiny vlastní čipovou Gopass kartu anebo nám stačí jedna karta?

Každý zákazník, který chce využívat výhody programu Gopass, musí mít svou vlastní kartu Gopass. Nový majitel účtu Gopass získá při prvním nákupu dočasnou mobilní kartu. Čipovou kartu Gopass si může následně vyzvednout po předložení dočasné karty (jako potvrzení o nákupu) v Zákaznickém centru/Infocentru zdarma.

Výjimkou jsou rodinné vstupenky do Legendie, při kterých je nákup uložený na kartě na jméno jednoho uživatele, který je držitelem vstupenky. Ten má možnost díky své kartě umožnit vstup dalších osob – opakovaným přiložením karty Gopass k turniketu podle počtu osob, pro které byla vstupenka zakoupena.

4. Musím jako majitel účtu Gopass čekat v radě u pokladny?

Všichni majitelé účtů Gopass mají možnost nakupovat služby online prostřednictvím www.gopass.pl / www.gopass.sk / www.gopass.cz. Po zaplacení objednávky se zakoupené jízdenky / skipasy objeví na kartách Gopass do 5 minut, díky čemuž můžeme jít okamžitě k turniketu.

5. Musím mít s sebou kartu Gopass, abych mohl používat zakoupenou vstupenku / skipas?

Ve všech našich lyžařských střediscích je na využití zakoupené vstupenky / skipasu potřebné použít čipovou kartu Gopass. Pro pohodlí našich zákazníků jsou turnikety v lyžařských střediscích přizpůsobené na načítání jízdenky z čipové karty bez toho, abyste ho museli vybírat z kapsy.

Výjimku tvoří Aquaparky, ve kterých byl zaveden moderní a pohodlný systém používání čipových náramků v celém areálu aquaparku. Čipové náramky zákazníci dostanou v pokladně před vstupem do střediska, po prokázání se mobilní kartou, potvrzením objednávky (přijatého po zakoupení, obsahujícího čárový kód se zakódovanou vstupenkou), anebo čipovou kartou s aquaticketem.

6. Co je to mobilní karta Gopass?

Je to online verze karty Gopass, kterou si můžete stáhnout do svého mobilního zařízení ze záložky „Karty Gopass“.

Mobilní verze karty Gopass stáhnutá do telefonu postačí pro Aquaparky, Veselé městečko Legendia anebo do lyžařské školy. Mobilní verzi je možné použít i na sbírání bodů v programu Gopass. Při nákupu produktů anebo v gastronomických provozovnách je potřebné naskenovat čárový kód karty stažený do telefonu.

Pozor! Kartu není možné použít na přechod přes turnikety během jízdy na lyžích anebo na jízdu lanovkou, protože zařízení na turniketech snímají jen čipové karty Gopass.

7. Co mám dělat, jestli zásilka s kartou Gopass ještě nebyla doručena?

Jestli čipová karta Gopass nebyla doručena (v případě, že byla zvolena možnost doručení karty na vybranou adresu), měla by se použít mobilní karta. Mobilní/dočasná karta má podobu čarového kódu, který si můžete stáhnout do svého elektronického zařízení. Po zadání objednávky je odeslána na e-mailovou adresu ve formě přílohy PNG anebo na účet Gopass v záložce „Karty Gopass“, kde má dané příjmení možnost „stáhnout kartu do telefonu“.

Jestli chcete použít zakoupené skipasy přímo na sjezdovkách, je nutné navštívit Zákaznické centrum / Infocentrum ve středisku, abyste dostali náhradní kartu na základě prokázané mobilní/dočasné karty.

8. Jak můžeme platit za nákupy v e-shopu Gopass?

Dostupné způsoby platby jsou: elektronické bankovní (elektronický převod) a platební karta. Jestli je na účte Gopass k dispozici příslušný počet bodů, je možné za vybrané nabídky

zaplatit pomocí bodů Gopass. Jestli máte na svém účtu Gopass dobití (kreditu) ve měně: polský zlotý, euro, česká koruna – objednávku je možné zaplatit dobitím. Upozorňujeme, že dobitím karty v PLN můžete platit jen na stránce www.gopass.pl, v € jen na www.gopass.sk a v CZK na www.gopass.cz.

V případě měnových transakcí se ujistíte, že bankovní účet, ze kterého chcete uskutečnit platbu, nemá pro tento typ transakce blokování / limit.

9. Můžeme jako rodina sbírat body na jeden účet?

Program Gopass nabízí možnost vytvoření rodinného / skupinového účtu. Každý člen účtu má svou vlastní kartu Gopass a získané body se kumulují na společném účtu. Každý člen má zároveň přístup ke všem získaným bodům, které mohou být vyměněné za slevy anebo odměny.

10. Může mít dítě do 15 let vlastní kartu?

Ano, může. Avšak samostatnou registraci účtu v programu Gopass může vykonat jen osoba, která má víc než 15 let. Jestli je dítě mladší než 15 let, na získání osobní karty musí být přiřazené na účet jiného držitele karty Gopass. Po obdržení vlastní karty Gopass ji může používat samostatně.

11. Jak můžeme využít získané body?

Za každé 1 EUR / 4 PLN / 25 CZK, které jste zaplatili ve střediscích TMR anebo v e-shopu, získáte na svůj účet Gopass 1 bod. Získané body můžete použít nejenom na www.gopass.pl / www.gopass.sk / www.gopass.cz při nákupu jízdenek, skipasů (můžete si zvolit způsob platby kombinující použití bodů a hotovosti, anebo můžete využít bezplatné jízdenky platící jen bodmi!). Ve vybraných střediscích TMR, a.s., je možné zároveň využít body na slevy v gastronomických provozovnách anebo v obchodech Motion pomocí specifického počtu bodů. Každé středisko má individuální slevové akce, informace o nich jsou dostupné v cenících středisek TMR, stejně tak i online na webových stránkách programu Gopass.

12. Jak se přihlásit na www.gopass.pl, když jsem zapomněl mé heslo?

Na přihlašovací stránce stačí kliknout na „Zapomněli jste heslo?“, zadat svou e-mailovou adresu, na kterou bude odeslán link, který umožní nastavit nové heslo. Jestli si nepamatujete e-mail, který jste si zaregistrovali ve věrnostním programu Gopass, kontaktujte naši infolinku 801 765 700; mezinárodní infolinku: 0048 324 161 056 anebo e-mailem: info@gopass.pl, kde se uvede jméno, příjmení a další údaje potvrzující totožnost, jako je datum narození, číslo karty Gopass anebo korespondenční adresa uvedena na účtu Gopass).

13. Fotka uživatele.

Při nákupu sezónních jízdenek je potřebné přiložit fotografii osoby, pro kterou se nákup realizuje. Fotografie se přidá přes záložku Gopass karty / Moje rodina, vybírajíc avatara s ikonou fotoaparátu umístěnou po levé straně jména a příjmení uživatele. Jestli chcete změnit fotografii ve svém profilu, kontaktujte infolinku Gopass, zasláním přílohy na e-mailovou adresu: info@gopass.pl.

14. Jak můžu koupit vstupenky pro jiné osoby?

Jestli chcete uskutečnit nákup pro třetí strany, musíte na svém účtu Gopass vytvořit podúčet (protože vstupenky jsou personalizované). Při vytváření podúčtu musíte mít osobní údaje: jméno, příjmení a datum narození. Potom můžete přejít na proces zakoupení služby a vybrat osobu, která má být držitelem lístku, aby se služba uložila na jeho jmennou kartu. Pozor! Jestli třetí strana, pro kterou chcete službu koupit, je vlastníkem účtu Gopass, není potřebné vytvářet nový podúčet! Postačí abyste službu v košíku na svém účtu Gopass, nepřihodili osobě z účtu, ale vyberete možnost: „Jiná osoba s kartou Gopass (např. kolega, soused)“. Jestli chcete uživateli přiřadit službu, musíte zadat číslo karty uživatele.