

Odpoředi na nejčastějši otázky GOPASS – FAQ

Aktivace a nákup skipasů/jízdenek do lyžařských/horských středisek a vstupů do vodních a golfových parků za Gopass kódy.

1. Získal jsem platný Gopass kód. Jak si můžu zakoupit skipasy/jízdenky a vstupy do vodních a golfových parků za svůj Gopass kód?

Pro využití zlevněných produktů z kódu je potřeba uskutečnit několik jednoduchých kroků: 1. Registrovat se na www.gopass.sk (pokud ještě nejste zaregistrovaní v programu Gopass) 2. Vložit kód do sekce "Gopass kupóny" 3. Aktivovat si kód na konkrétní termín kliknutím na „Vložit do košíku“ a dokončit objednávku 4. Přijít s nabitou čipovou/virtuální kartou Gopass do střediska (u jízdenky na lanovky/skipasy přímo s čipovou kartou k turniketu).

2. Jak využiju Gopass kód přiřazené osoby, kterou mám v kontě pod sebou?

Jednoduše. Na Gopass kupónu je možné rozkliknout „Vyberte člena rodiny“, a tam si vyberte osobu, na které jméno si přejete zlevněný produkt zakoupit. V případě, že se v Gopass kontu nachází větší množství kupónů je potřeba si další rozbalit kliknutím na „Zobrazit další slevové kupóny“.

3. Můžu zakoupit zlevněný produkt i osobě, kterou ještě nemám registrovanou pod svým Gopass kontem?

Ano, je to možné. U kupónu se nachází možnost „Přidat dalšího člena rodiny“. Stačí vyplnit údaje o osobě a zlevněný produkt z kódu bude moct využít i ona.

4. Kolik Gopass kódů si můžu zaregistrovat na moje konto Gopass?

Počet kódů, které je možné si zaregistrovat na jedno konto GOPASS, je neomezený.

5. Můžu si Gopass kód uplatnit přímo ve středisku u pokladny?

Ne, na získání zlevněných produktů z Gopass kódu je nutné se zaregistrovat na www.gopass.sk. Následně si můžete vybrané produkty zakoupit výhradně na e-shopu www.gopass.sk v sekci "Gopass kupóny" dle bodu 1.

6. Můžu si aktivovat kód i později, co jsem si ho vložil do Gopass konta?

Ano. Jízdenky na lanovky anebo vstupy do aquaparků, golfových parků z kódu si na Vaši čipovou kartu Gopass můžete nabít i později, kdykoli budete vědět termín Vaší dovolené. Stačí se přihlásit do svého konta na www.gopass.sk a v sekci "Gopass kupóny" vybrat zvolený produkt. Nezapomeňte! Jízdenka na lanovku/skipasy a vstup do aquaparku/golfového rezortu z kódů je možné využít jen ve zvolený den v období trvání akce.

7. Jak funguje čipová karta Gopass?

Čipová karta Gopass slouží jako Vaše jízdenka na lanovku, kterou si dobijete přes e-shop a můžete jít přímo na svah. Nestojíte v řadě na jízdenky, ale s Vaší čipovou kartou Gopass jdete přímo k turniketu. Kromě toho získáváte možnost zakoupit vybrané produkty a služby levnější přes e-shop www.gopass.sk a na Gopass Tickets přímo ve středisku (horské/lyžařská střediska a vodní parky).

8. Jak můžu získat čipovou kartu Gopass?

Vaši personalizovanou čipovou kartu Gopass máte možnost získat dvěma způsoby. Při prvním online nákupu – možnost výběru ze dvou možností – vyzvednutí karty ve středisku anebo zasláním poštou na adresu, kterou jste uvedli při registraci. Možnost zaslání karty poštou je jen v případě, že Váš datum návštěvy střediska je až o 14 dnů ode dne koupi produktu.

Další z možností je získání Gopass karty v Gopass Tickets, které se nacházejí přímo v horských/lyžařských střediscích a vodních parků. Získání Gopass karty v Gopass Tickets je podmíněné neodkladnou registrací klienta a získané Gopass karty přímo na kiosku (automatizované obchodní místo), které se v Gopass Tickets nachází.

9. Jak se přenese jízdenku na lanovku zakoupenou přes e-shop na mou čipovou kartu Gopass?

Informace o jízdence na lanovku zakoupené přes e-shop se uloží do centrálního systému. Jakmile přistoupíte s Vaší čipovou kartou Gopass k turniketu, informace o jízdence na lanovku se uloží přímo na Vaši kartu. Koupou jízdenky na lanovku přes e-shop tak můžete nasednout na lanovku bez toho, abyste museli čekat v řadě u pokladny. K nabití služby dojde nejpozději do 15–20 minut od úhrady.

10. Potřebuji jít ještě na pokladnu, když jsem si zakoupil jízdenku na lanovku na mojí čipovou kartu Gopass?

Ne. S čipovou kartou Gopass už nemusíte jít k pokladně. Čipová karta Gopass slouží jako Vaše jízdenka na lanovku, kterou si dobijete přes e-shop a jdete přímo k turniketu.

11. Můžu si dobít jízdenku na lanovku přes e-shop i přímo v den návštěvy střediska?

Ano. Vaši čipovou kartu Gopass si dobijete přes e-shop a již do 15–20 minut můžete využít zakoupenou službu.

12. Jakým způsobem můžu platit v e-shopu Gopass?

Dostupná je platba platební kartou, která má povolené online platby, internetbanking je dostupný jen jestli si kupujete službu s dostatečným časovým předstihem.

13. Jak funguje kredit?

Na svém Gopass kontě si můžete nabít kredit a s tímto kreditem platit za produkty v e-shopu Gopass. Kredit můžete darovat i jiné osobě, která ho umí využít ve svém kontě.

Kredit zakoupený na www.gopass.sk je využitelný jen na www.gopass.sk. Tzn. na nákup do slovenských středisek: Jasná, Vysoké Tatry, Tatralandia a Bešeňová. Kredit má neomezenou platnost a je možné ho využít během celé doby členství v programu Gopass.

V procesu úhrady není možné zvolit kombinovanou platbu: např. kredit + platební karta. Tzn. že při úhradě kreditem musí dojít k úhradě celé částky kreditem.

14. Co když přijdu do střediska a zjistím, že jsem zapomněl svou čipovou kartu Gopass, na které jsem měl přes e-shop zakoupenou jízdenku na lanovku?

V případě zapomenutí Vaší čipové karty Gopass, se prokažte na pokladně dočasnou kartou Gopass a bude Vám vydána Vámi zakoupená jízdenka na lanovku na zálohovou čipovou kartu, které hodnota je 2€. Po využití služby Vám bude záloha za čipovou kartu vrácena. Dočasnou kartu Gopass najdete ve Vašem profilu na stránce www.gopass.sk v sekci Moje objednávky při konkrétní objednávce. Zároveň ji najdete v emailu, který jste od nás obdrželi jako potvrzení Vaší objednávky.

15. Co když přijdu do střediska a zjistím, že jsem ztratil svou čipovou kartu Gopass, na které jsem měl přes e-shop zakoupenou jízdenku na lanovku?

V případě ztráty Vaší čipové karty Gopass, se prokažte na pokladně dočasnou kartou Gopass a bude Vám vydána nová Gopass karta za poplatek 2€. Číslo nové Gopass karty je potřebné přiřadit do svého Gopass konta. Dočasnou kartu Gopass najdete ve Vašem profilu na stránce www.gopass.sk v sekci Moje objednávky při konkrétní objednávce. Zároveň ji najdete v emailu, který jste od nás obdrželi jako potvrzení Vaší objednávky.

16. Můžeme sbírat jako rodina body na jedno konto?

Program Gopass nabízí možnost vytvoření rodinného/skupinového konta. Maximální počet členů na jedno Gopass konto je 10. Každý člen konta má svou vlastní čipovou kartu Gopass, přičemž nasbírané body se kumulují na společném kontě. V případě osamostatnění rodinného člena zůstávají všechny nasbírané body na předcházejícím kontě a není možné je přesunout na osamostatněné konto.

17. Je nutné, aby mněl čipovou kartu Gopass každý člen mé rodiny anebo nám stačí jenom jedna karta?

Ano, každý zákazník, který si chce uplatnit výhody programu Gopass, se musí při využívání služeb prokázat vlastní aktivní čipovou kartou Gopass. Jestli chcete zakoupit produkt přes e-shop i pro své dítě, manžela anebo manželku, je nutné, aby mněli zakoupenou a zaregistrovanou svojí vlastní čipovou kartou Gopass.

18. Můžu si přidat na své Gopass konto osobu, která je již registrována?

Ne, vy si neumíte přidat osobu, která již má vytvořené své konto, ale tato osoba se umí přiřadit přes své konto k vašemu kontu a to: Karty Gopass – Připojit člena k jiné rodině. Dotyčná osoba sama nemůže mít podřízené jiné osoby a přiřazením ztrácí přístup na své konto a všechny její body se nenávratně připsou na vaše konto.

19. Proč si nemůžu přidat osobu přes Přidat dalšího člena?

Protože přes volbu Přidat dalšího člena si umíte přidat jen takovou osobu, která zatím nebyla registrována.

20. Co když má moje dítě míň než 15 let?

Samostatně se registrovat v programu Gopass může jen osoba starší než 15 let. Jestli má vaše dítě míň než 15 let, můžete ho zaregistrovat pod vaše konto Gopass v sekci „Gopass karty – Moje rodina“.

21. Jak můžu využít body, které jsem nasbíral?

Za každé zaplacené 1€ ve střediscích TMR nebo přes e-shop se na Vaše konto Gopass připsou 1 bod. Nasbírané body můžete uplatnit nejenom na www.gopass.sk, ale přímo i na vybraných provozovnách TMR, a.s. Informace o konkrétních odměnách a výhodách jsou k dispozici v cenících provozoven TMR.

22. Jak se přihlásím na www.gopass.sk v případě, že jsem zapomněl heslo?

Při přihlašování je možnost kliknout na "Zapomněli jste heslo?" a po vyplnění emailové adresy vám na ni bude zasláný link prostřednictvím, kterého si zvolíte nové heslo. V případě, že si nepamätujete emailovou adresu, kterou jste se do věrnostního programu Gopass registrovali, kontaktujte naši infolinku 0850 122 155.

23. Jak si můžu v případě ztráty anebo poškození čipové karty Gopass objednat online novou kartu Gopass přes moje Gopass konto?

V případě ztráty anebo poškození čipové karty Gopass, máte po přihlášení se k svému účtu na portálu www.gopass.sk, možnost požádat o vystavení nové karty. Po úhradě poplatku 2€ za vystavení nové karty Gopass a poštovného ve výšce 2€, vám bude na vámi zvolenou adresu zaslána nová čipová karta Gopass. Všechny osobní údaje a nasbírané body z původní karty budou automaticky přirazeny na vaší novou čipovou kartu Gopass. Pozor! Na novou čipovou kartu budou taky přeneseny zakoupené produkty, kromě zakoupených skipasů/jízdenek na lanovky. V případě, že jste ztratili Gopass kartu, na které se nacházel i skipasový/lanovkový produkt je potřebné, abyste při vaší návštěvě lyžařského/horského střediska navštívili infocentrum/pokladnu, kde vám váš skipas/jízdenku na lanovku opětovně nahrají už na vaší novou Gopass kartu. Doporučujeme, abyste si ztracenou čipovou kartu Gopass bezodkladně zablokovali. Můžete tak udělat ve vašem Gopass kontě v sekci „Gopass karty“.

24. Kam se můžu obrátit v případě dalších otázek?

Informace o fungování programu Gopass najdete v sekci Výhody Gopassu. V případě jakýchkoliv otázek jsme tady pro Vás na zákaznické lince 0850 122 155, mezinárodní helpline +421 220 510 448 anebo nám můžete napsat na info@gopass.sk. Na Vaše dotazy rádi odpovíme.

25. Kde můžu podat reklamaci?

Reklamaci nám můžete zaslat písemně na emailovou adresu: reklamacia@gopass.sk. Při podání reklamace je potřebné popsat důvod reklamace, předložit doklady prokazující opodstatnění reklamace a číslo Vaší registrované Gopass karty, která nám urychlí identifikaci. Na Vaši reklamaci odpovíme obvykle do třech pracovních dnů. V případě, že si Vaše reklamace vyžaduje urgentní odpověď a není možné čekat tři dni, kontaktujte nás zároveň i na telefonním čísle 0850 122 155.