

Odpovede na najčastejšie otázky Gopass – FAQ

Aktivácia a nákup skipasov/lístkov do lyžiarskych/horských stredísk a vstupov do vodných a golfových parkov za Gopass kódy.

1. Získal som platný Gopass kód. Ako si môžem zakúpiť skipasy/lístky a vstupy do vodných a golfových parkov za svoj Gopass kód?

Pre využitie zľavnených produktov z kódu je potrebné uskutočniť niekoľko jednoduchých krokov: 1. Registrovať sa na www.gopass.sk (pokiaľ ešte nie ste zaregistrovaný v programe Gopass) 2. Vložiť kód do sekcie "Gopass kupóny" 3. Aktivovať si kód na konkrétny termín kliknutím na „Vložiť do košíka“ a dokončiť objednávku 4. Prísť s nabitou čipovou/virtuálnou kartou Gopass do strediska (pri lístku na lanovky/skipase priamo s čipovou kartou k turniketu).

2. Ako využijú Gopass kód priradené osoby, ktorých mám v konte pod sebou?

Jednoducho. Na Gopass kupóne je možné rozkliknúť „Vyberte člena rodiny“, a tam si vyberiete osobu, na ktorej meno si želáte zľavnený produkt zakúpiť. V prípade, že sa v Gopass konte nachádza väčšie množstvo kupónov je potrebné si ďalšie rozbaľiť kliknutím na „Zobraziť ďalšie zľavové kupóny“.

3. Môžem zakúpiť zľavnený produkt aj osobe, ktorú ešte nemám registrovanú pod svojim Gopass kontom?

Áno, je to možné. Pri kupóne sa nachádza možnosť „Pridať ďalšieho člena rodiny“. Stačí vyplniť údaje o osobe a zľavnený produkt z kódu bude môcť využiť aj ona.

4. Koľko Gopass kódov si môžem zaregistrovať na moje konto Gopass?

Počet kódov, ktoré je možné si zaregistrovať na jedno konto GOPASS, je neobmedzený.

5. Môžem si Gopass kód uplatniť priamo v stredisku na pokladni?

Nie, na získanie zľavnených produktov z Gopass kódu je nutné sa zaregistrovať na www.gopass.sk. Následne si môžete vybrané produkty zakúpiť výhradne na e-shope www.gopass.sk v sekcii "Gopass kupóny" podľa bodu 1.

6. Môžem si aktivovať kód aj neskôr ako som si ho vložil do Gopass konta?

Áno. Lístky na lanovky alebo vstupy do aquaparkov, golfových parkov z kódu si na Vašu čipovú kartu Gopass môžete nabiť aj neskôr, kedykoľvek budete vedieť termín Vašej dovolenky. Stačí sa prihlásiť do svojho konta na www.gopass.sk a v sekcii "Gopass kupóny" vybrať želaný produkt. Nezabudnite! Lístok na lanovku/skipasy a vstup do aquaparku/golfového rezortu z kódov je možné využiť len v zvolený deň v období trvania akcie.

7. Ako funguje čipová karta Gopass?

Čipová karta Gopass slúži ako Váš lístok na lanovku, ktorý si dobijete cez e-shop a môžete ísť priamo na svah. Nestojíte v rade na lístky, ale s Vašou čipovou kartou Gopass idete priamo k turniketu. Okrem toho získavate možnosť zakúpiť vybrané produkty a služby lacnejšie cez e-shop www.gopass.sk a na Gopass Tickets priamo v stredisku (horské/lyžiarske strediská a vodné parky).

8. Ako môžem získať čipovú kartu Gopass?

Vašu personalizovanú čipovú kartu Gopass máte možnosť získať dvomi spôsobmi. Pri prvom online nákupe – možnosť výberu z dvoch možností – vyzdvihnutie karty v stredisku alebo zaslaním poštou na adresu, ktorú ste uviedli pri registrácii. Možnosť zaslania karty poštou je len vtedy, pokiaľ Váš dátum návštevy strediska je až o 14 dní od do dňa kúpy produktu.

Ďalšou z možností je získanie Gopass karty v Gopass Tickets, ktoré sa nachádzajú priamo v horských/lyžiarskych strediskách a vodných parkoch. Získanie Gopass karty v Gopass Tickets je podmienené neodkladnou registráciou klienta a získanej Gopass karty priamo na kiosku (automatizované obchodné miesto), ktoré sa v Gopass Tickets nachádza.

9. Ako sa prenesie lístok na lanovku zakúpený cez e-shop na moju čipovú kartu Gopass?

Informácia o lístku na lanovku zakúpenom cez e-shop sa uloží do centrálného systému. Akonáhle prístupíte s Vašou čipovou kartou Gopass k turniketu, informácia o lístku na lanovku sa uloží priamo na Vašu kartu. Kúpou lístka na lanovku cez e-shop tak môžete nasadnúť na lanovku bez toho, aby ste museli čakať v rade na pokladni. K nabitíu služby dôjde najneskôr do 15 – 20 minút od úhrady.

10. Potrebujem ísť ešte na pokladňu, keď som si zakúpil lístok na lanovku na moju čipovú kartu Gopass?

Nie. S čipovou kartou Gopass už nemusíte ísť k pokladni. Čipová karta Gopass slúži ako Váš lístok na lanovku, ktorý si dobijete cez e-shop a idete priamo k turniketu.

11. Môžem si dobiť lístok na lanovku cez e-shop aj priamo v deň návštevy strediska?

Áno. Vašu čipovú kartu Gopass si dobijete cez e-shop a už do 15 - 20 minút môžete využiť zakúpenú službu.

12. Akým spôsobom môžem platiť v e-shope Gopass?

Dostupná je platba platobnou kartou, ktorá má povolené online platby, internetbanking je dostupný len ak si zakupujete službu s dostatočným časovým predstihom.

13. Ako funguje kredit?

Na svojom Gopass konte si môžete nabiť kredit a s týmto kreditom platiť za produkty v e-shope Gopass. Kredit môžete darovať aj inej osobe, ktorá ho vie využiť vo svojom konte.

Kredit zakúpený na www.gopass.sk je využiteľný len na www.gopass.sk. Tzn. na nákup do slovenských stredísk: Jasná, Vysoké Tatry, Tatralandia a Bešeňová. Kredit má neobmedzenú platnosť a je možné ho využiť počas celej doby členstva v programe Gopass.

V procese úhrady nie je možné zvoliť kombinovanú platbu: napr. kredit + platobná karta. Tzn. že pri úhrade kreditom musí dôjsť k úhrade celej čiastky kreditom.

14. Čo ak prídem do strediska a zistím, že som zabudol svoju čipovú kartu Gopass, na ktorej som mal cez e-shop zakúpený lístok na lanovku?

V prípade zabudnutia Vašej čipovej karty Gopass, sa preukážte na pokladni dočasnou kartou Gopass a bude Vám vydaný Vami zakúpený lístok na lanovku na zálohovú čipovú kartu, ktorej hodnota je 2€. Po využití služby Vám bude záloha za čipovú kartu vrátená. Dočasnú kartu Gopass nájdete vo Vašom profile na stránke www.gopass.sk v sekcii Moje objednávky pri konkrétnej objednávke. Zároveň ju nájdete v emaili, ktorý ste od nás obdržali ako potvrdenie Vašej objednávky.

15. Čo ak prídem do strediska a zistím, že som stratil svoju čipovú kartu Gopass, na ktorej som mal cez e-shop zakúpený lístok na lanovku?

V prípade straty Vašej čipovej karty Gopass, sa preukážte na pokladni dočasnou kartou Gopass a bude Vám vydaná nová Gopass karta za poplatok 2€. Číslo novej Gopass karty je potrebné priradiť do svojho Gopass konta. Dočasnú kartu Gopass nájdete vo Vašom profile na stránke www.gopass.sk v sekcii Moje objednávky pri konkrétnej objednávke. Zároveň ju nájdete v emaili, ktorý ste od nás obdržali ako potvrdenie Vašej objednávky.

16. Môžeme zbierať ako rodina body na jedno konto?

Program Gopass ponúka možnosť vytvorenia rodinného/skupinového konta. Maximálny počet členov na jedno Gopass konto je 10. Každý člen konta má svoju vlastnú čipovú kartu Gopass, pričom nazbierané body sa kumulujú na spoločnom konte. V prípade osamostatnenia rodinného člena zostávajú všetky nazbierané body na predchádzajúcom konte a nie je možné ich presunúť na osamostatnené konto.

17. Je nutné, aby mal čipovú kartu Gopass každý člen mojej rodiny alebo nám stačí iba jedna karta?

Áno, každý zákazník, ktorý si chce uplatniť výhody programu Gopass, sa musí pri využívaní služieb preukázať vlastnou aktívnou čipovou kartou Gopass. Ak chcete zakúpiť produkt cez e-shop aj pre svoje dieťa, manžela alebo manželku, je nutné, aby mali zakúpenú a zaregistrovanú svoju vlastnú čipovú kartu Gopass.

18. Môžem si pridať na svoje Gopass konto osobu, ktorá je už registrovaná?

Nie, vy si neviete pridať osobu, ktorá už má vytvorené svoje konto, ale takáto osoba sa vie priradiť cez svoje konto k vášmu kontu a to: Karty Gopass – Pripojiť člena k inej rodine. Dotyčná osoba sama nemôže mať podriadené iné osoby a priradením stráca prístup na svoje konto a všetky jej body sa nenávratne pripíšu na vaše konto.

19. Prečo si nemôžem pridať osobu cez Pridať ďalšieho člena?

Pretože cez voľbu Pridať ďalšieho člena si viete pridať iba takú osobu, ktorá zatiaľ nebola registrovaná.

20. Čo ak má moje dieťa menej ako 15 rokov?

Samostatne sa registrovať v programe Gopass môže len osoba staršia ako 15 rokov. Ak má vaše dieťa menej ako 15 rokov, môžete ho zaregistrovať pod vaše konto Gopass v sekcii „Gopass karty – Moja rodina“.

21. Ako môžem využiť body, ktoré som nazbieral?

Za každé zaplatené 1€ v strediskách TMR alebo cez e-shop sa na Vaše konto Gopass pripíše 1 bod. Nazbierané body môžete uplatniť nielen na www.gopass.sk, ale priamo aj na vybraných prevádzkach TMR, a.s. Informácie o konkrétnych odmenách a výhodách sú k dispozícii v cenníkoch prevádzok TMR.

22. Ako sa prihlásim na www.gopass.sk v prípade, že som zabudol heslo?

Pri prihlasovaní je možnosť kliknúť na "Zabudli ste heslo?" a po vyplnení emailovej adresy vám na ňu bude zaslaný link prostredníctvom, ktorého si zvolíte nové heslo. V prípade, že si nepamätáte emailovú adresu, ktorou ste sa do vernostného programu Gopass registrovali, kontaktujte našu infolinku 0850 122 155.

23. Ako si môžem v prípade straty alebo poškodenia čipovej karty Gopass objednať online novú kartu Gopass cez moje Gopass konto?

V prípade straty alebo poškodenia čipovej karty Gopass, máte po prihlásení sa k svojmu účtu na portáli www.gopass.sk, možnosť požiadať o vystavenie novej karty. Po úhrade poplatku 2€ za vystavenie novej karty Gopass a poštovného vo výške 2€, vám bude na vami zvolenú adresu zaslaná nová čipová karta Gopass. Všetky osobné údaje a nazbierané body z pôvodnej karty budú automaticky priradené na vašu novú čipovú kartu Gopass. Pozor! Na novú čipovú kartu budú tiež prenesené zakúpené produkty, okrem zakúpených skipasov/lístkov na lanovky. V prípade, že ste stratili Gopass kartu, na ktorej sa nachádzal aj skipasový/lanovkový produkt je potrebné, aby ste pri vašej návšteve lyžiarskeho/horského strediska navštívili infocentrum/pokladňu, kde vám váš skipas/lístok na lanovku opätovne nahrajú už na vašu novú Gopass kartu. Odporúčame, aby ste si stratenú čipovú kartu Gopass bezodkladne zablokovali. Môžete tak urobiť vo vašom Gopass konte v sekcii „Gopass karty“.

24. Kam sa môžem obrátiť v prípade ďalších otázok?

Informácie o fungovaní programu Gopass nájdete v sekcii Výhody Gopassu. V prípade akýchkoľvek otázok sme tu pre Vás na zákazníckej linke 0850 122 155, medzinárodnej helpline +421 220 510 448 alebo nám môžete napísať na info@gopass.sk. Na Vaše otázky radi odpovieme.

25. Kde môžem podať reklamáciu?

Reklamáciu nám môžete zaslať písomne na emailovú adresu: reklamacia@gopass.sk. Pri podaní reklamácie je potrebné popísať dôvod reklamácie, predložiť doklady preukazujúce opodstatnenie reklamácie a číslo Vašej registrovanej Gopass karty, ktorá nám urýchli identifikáciu. Na Vašu reklamáciu odpovieme zvyčajne do troch pracovných dní. V prípade, že si Vaša reklamácia vyžaduje urgentnú odpoveď a nie je možné čakať tri dni, kontaktujte nás zároveň aj na telefónnom čísle 0850 122 155.