

OBCHODNÉ PODMIENKY
SAUNASEZÓNKA TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ
2022

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**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), upravujú poskytovanie služieb v celoročnom Vodnom parku Tatralandia (ďalej len „**VP Tatralandia**“) prevádzkovaného spoločnosťou TMR a v celoročnom Vodnom parku Bešeňová, Bešeňová 136, 034 83 (ďalej len „**VP Bešeňová**“) prevádzkovaného spoločnosťou **EUROCOM Investment, s.r.o.**, so sídlom Bešeňová 136, 034 83 Bešeňová, IČO: 35 756 985, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 14588/L (ďalej len „**spoločnosť EI**“).

1. SAUNASEZÓNKA TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ 2022

- 1.1.** Zákazník má možnosť zakúpiť si sezónny lístok na využívanie služieb Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia a saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová (ďalej len „**SAUNASEZÓNKA**“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa a spoločnosti EI.
- 1.2.** SAUNASEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na využívanie služieb Keltského saunového sveta vo VP Tatralandia a saunového sveta Harmónia Wellness & Spa vo VP Bešeňová v rozsahu, v akom sú tieto služby v SAUNA SEZÓNKE zahrnuté.
- 1.3.** SAUNASEZÓNKA je vydávaná vo forme bezkontaktnéj čipovej karty - KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa SAUNASEZÓNKY.
- 1.4.** SAUNASEZÓNKA je platná termíne **od 16.02.2022 alebo odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 24.06.2022.**
- 1.5.** SAUNASEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb:
 - 1.5.1** Vo VP Tatralandia v rozsahu 3 hodinového vstupu podľa podmienok a aktuálneho cenníka do Keltského saunového sveta, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni uzamykateľnou skrinkou, parkovanie,
 - 1.5.2** vo VP Bešeňová v rozsahu 3 hodinového vstupu „**HARMÓNIA TICKET**“ t.j. vstupu do saunového sveta HARMÓNIA Wellness & Spa, podľa podmienok a aktuálneho cenníka, odkladanie zvrškov a oblečenia v šatni s uzamykateľnou skrinkou, parkovanie.SAUNASEZÓNKA neopravňuje držiteľa na vstup na sponatnené saunové rituály. Držiteľ má právo zúčastniť sa len bezplatných saunových rituálov poskytovaných počas prevádzkových hodín saunového sveta HARMÓNIA Wellness & Spa. SAUNASEZÓNKA **neplatí** na vstup na špeciálne podujatia tzv. „*Noc saunových rituálov*“ alebo „*Saunovanie pod hviezdami*“ a to počas doby platnosti SAUNASEZÓNKY a počas prevádzkových dní a prevádzkových hodín saunových svetov vo VP Tatralandia a VP Bešeňová. Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky Wellness&SPA VP Tatralandia a Wellness&SPA VP Bešeňová.
- 1.6.** Zákazník má možnosť zakúpiť si SAUNASEZÓNKU v termínoch a spôsobom určeným prevádzkovateľom, a to **online** prostredníctvom predajného systému GOPASS na www.gopass.travel, ktorý je prevádzkovaný spoločnosťou GOPASS, a.s., so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 53 824 466, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 11039/L (ďalej len „**spoločnosť GOPASS**“), alebo **offline** v Klientskom centre VP Tatralandia alebo Klientskom centre VP Bešeňová a za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti TMR www.tatralandia.sk, v cenníku spoločnosti EI, ktorý je zverejnený na stránke www.besenova.com a internetovej stránke predajného systému GOPASS www.gopass.travel. **Podmienkou pre možnosť zakúpenia si SAUNASEZÓNKY je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť GOPASS a držba karty GOPASS.**
- 1.7.** **Online** aj **Offline** predaj SAUNA SEZÓNKY sa realizuje od **16.02.2022 do 31.03.2022** za podmienok upravených v týchto obchodných podmienkach a v prípade **online** predaja aj za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k internetovému obchodu programu GOPASS www.gopass.travel a za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR a cenníku spoločnosti EI.
- 1.8.** **Offline** predaj SAUNASEZÓNKY je možné zakúpiť si v Klientskom centre VP Tatralandia alebo



Klientskom centre VP Bešeňová za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR a spoločnosti EI, ak:

- 1.8.1** osoba, ktorá má byť držiteľom SAUNASEZÓNKY, je už registrovaným členom programu GOPASS, ale ešte nemá vydanú GOPASS kartu - v takomto prípade bude v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová vydaná GOPASS karta, ktorá bude priradená k účtu registrovaného člena programu GOPASS, alebo,
- 1.8.2** osoba, ktorá má byť držiteľom SAUNASEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS - v takomto prípade bude priamo pri kúpe SAUNASEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS.
- 1.9.** V prípade, že je zákazník držiteľom LETNEJ SAUNASEZÓNKY (sezónny lístok), platnej v roku 2020 môže v termíne **od 16.02.2022 do 31.03.2022 online** (prostredníctvom predajného systému GOPASS www.gopass.travel) uhradiť **doplatok k sezónnemu lístku (LETNÁ SAUNASEZÓNKA 2020) v sume 89,- EUR, na základe čoho sa zákazník stane držiteľom SAUNASEZÓNKY v zmysle týchto obchodných podmienok, ktorá zákazníka oprávňuje na čerpanie služieb podľa týchto obchodných podmienok.**
- 1.10. Zľavnené SAUNASEZÓNKY :**
- 1.10.1** Nárok na SAUNASEZÓNKU „Dieťa 6 - 11,99 rokov“ majú deti vo veku 6 - 11,99 rokov. Pre uplatnenie nároku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia dieťaťa. V prípade kúpy SAUNASEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa;
- 1.10.2** Nárok na SAUNASEZÓNKY „Junior“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO 26. Pre uplatnenie nároku na SAUNASEZÓNKU „Junior“ z dôvodu veku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia osoby a správne číslo preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26. V prípade kúpy SAUNASEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti alebo iný doklad, z ktorého je zrejмый vek zákazníka (do 15 rokov veku preukaz poistenca dieťaťa alebo iný doklad preukazujúci vek zákazníka) a pre uplatnenie nároku na SAUNASEZÓNKU „Junior“ pre držiteľa preukazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26 predložiť preukaz ISIC, ITIC, EURO26, GO26;
- 1.10.3** Nárok na SAUNASEZÓNKU „Senior“ majú osoby vo veku 60 a viac rokov alebo držiteľia preukazu ťažko zdravotne postihnutý (ŤZP) alebo ťažko zdravotne postihnutý so sprievodcom (ŤZP-S). Pre uplatnenie nároku na SAUNASEZÓNKU „Senior“ z dôvodu dovŕšenia veku je zákazník povinný pri registrácii na www.gopass.travel uviesť správny dátum narodenia a z dôvodu zdravotného postihnutia číslo preukazu ŤZP alebo ŤZP-S. V prípade kúpy SAUNASEZÓNKY *offline* je pre uplatnenie nároku na zľavu zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti alebo iný doklad preukazujúci vek zákazníka a pre uplatnenie nároku na SAUNASEZÓNKU „Senior“ z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia je zákazník povinný predložiť preukaz totožnosti a preukaz ŤZP alebo ŤZP-S.

Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.

- 1.11.** Cena SAUNASEZÓNKY je 99,- EUR. Cena zľavenej SAUNASEZÓNKY Dieťa/Junior/Senior je 89,- EUR a cena zľavenej SAUNASEZÓNKY Dieťa je 79,- EUR.
- 1.12.** V jeden a ten istý deň je možné SAUNASEZÓNKU využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do VP Tatralandia alebo na jeden (1) jednorazový vstup do VP Bešeňová. **Kombinovanie vstupu do VP Tatralandia alebo VP Bešeňová počas toho istého dňa nie je možné.**
- 1.13.** SAUNASEZÓNKA je neprenosná, a to od okamihu jeho vydania. Držiteľ SAUNASEZÓNKY je povinný sa preukázať platným preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť zákazníka za účelom overenia držiteľa sezónneho lístku.
- 1.14.** Držiteľ SAUNA SEZÓNKY je oprávnený využívať Keltský saunový svet a služby tam ponúkané vo VP Tatralandia **alebo** saunový svet HARMÓNIA Wellness & Spa vo VP Bešeňová a služby tam ponúkané v dennom rozsahu 3 hodinový vstup + 40 minút na prezlečenie 1x denne. V prípade prekročenia časového limitu podľa predchádzajúcej vety, sú doplatky za jeho prekročenie účtované podľa platného cenníka prevádzkovateľa. V prípade prekročenia času v saunovom svete (Keltský saunový svet VP Tatralandia alebo Saunový svet Harmónia VP Bešeňová) je doplatok ako opätovný pobyt v saunovom svete čo je Sauna doplatok (rozdiel medzi Saunaticket a Aqua ticket podľa aktuálneho cenníka). V prípade prekročenia času v areáli VP (okrem prezlečenia) je doplatok Aqua ticket podľa aktuálneho



cenníka. Ak by mal držiteľ SAUNASEZÓNKY záujem o pobyt aj v VP (nie len v saunovom svete) pred vstupom do VP si môže zakúpiť Aquaticket podľa aktuálneho cenníka na pokladni alebo vopred na e-shope gopass.

- 1.15.** Držiteľ SAUNASEZÓNKY je povinný pri každom odchode z VP Tatralandia a VP Bešeňová uhradiť v pokladni všetky doplatky naťažené na čipe v rámci finančného limitu za realizované bezhotovostné platby za stravovacie a doplnkové služby čerpané počas využívania služieb, na ktoré držiteľa oprávňuje SAUNA SEZÓNKA.
- 1.16.** Držitelia SAUNASEZÓNKY môžu využívať **15% zľavu počas celej platnosti SAUNASEZÓNKY od 16.02.2022 alebo odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 24.06.2022.** Zľavy je možné čerpať v gastro zariadeniach prevádzkovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia a vo VP Bešeňová, ako aj 15% zľavu na obchodný tovar v prevádzkach Tatry Motion prevádzkovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia a vo VP Bešeňová. Zľavy podľa bodu 1.16 **nie je možné kumulovať ani kombinovať s inými zľavami alebo akciami.** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny poskytovania zliav a výhod, ako aj právo ukončenia poskytovania akýchkoľvek výhod alebo zliav. V prípade podľa predchádzajúcej vety nemá zákazník právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

2. STRATA, ODCUDZENIE A POŠKODENIE NOSIČA

2.1 Strata alebo odcudzenia nosiča

- 2.1.1** Pri strate alebo odcudzení nosiča je držiteľ povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v pokladniach VP alebo VP Bešeňová, v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová, v Klientskych centrách spoločnosti TMR ako prevádzkovateľa internetového programu GOPASS alebo telefonicky na GOPASS linke: 0850 122 155 (číslo pre medzinárodné hovory: +421 220 510 448) alebo ju sám zablokovať po prihlásení do svojho konta GOPASS na internetovej stránke www.gopass.travel. Držiteľ je v tomto prípade povinný predložiť preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bol nosič vydaný (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup SAUNASEZÓNKY. Až po nahlásení straty alebo odcudzenia a predložení požadovaných dokladov je možné nosič zablokovať a overiť potrebné údaje vrátane počtu nevyčerpaných dní. Držiteľ nosiča obdrží náhradný nosič. Poplatok za vystavenie náhradného nosiča je 2,- EUR.
- 2.1.2** Držiteľ nosiča nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni, počas ktorých nemohol čerpať služby v dôsledku oneskoreného nahlásenia straty alebo odcudzenia nosiča a jeho zablokovania.
- 2.1.3** Držiteľ nosiča, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie nosiča.

2.2 Poškodenie nosiča

- 2.2.1** V prípade poškodenia nosiča držiteľ nosiča bezodkladne oznámi túto skutočnosť v pokladniach VP Tatralandia alebo VP Bešeňová alebo v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová. Držiteľ nosiča je povinný predložiť spolu s poškodeným nosičom aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bola SAUNASEZÓNKA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup SAUNASEZÓNKY. V prípade mechanického poškodenia nosiča alebo v prípade, ak nebude možné poškodený nosič opätovne nakódovať, držiteľ nosiča obdrží náhradný nosič s počtom nevyčerpaných dní ku dňu predloženia poškodeného nosiča a v takomto prípade je držiteľ nosiča povinný zaplatiť za vystavenie náhradného nosiča poplatok v sume 2,- EUR.
- 2.2.2** Držiteľ nosiča nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy alebo alikvotnej čiastky prípadne na inú formu odškodnenia za dni, počas ktorých nemohol čerpať služby v dôsledku oneskoreného nahlásenia poškodenia nosiča.
- 2.2.3** Držiteľ nosiča, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenie nosiča.

2.3 Zabudnutie nosiča

- 2.3.1** V prípade, že si držiteľ nosiča zabudne pri príchode do VP Tatralandia alebo VP Bešeňová nosič (KEY CARD), platí obdobne ustanovenie bodu 2.1 týchto obchodných podmienok. Poplatok za



vystavenie náhradného nosiča je 2,- EUR.

- 2.4 Poplatky podľa tohto bodu je držiteľ nosiča povinný uhradiť prevádzkovateľovi pri vystavení náhradného nosiča.

3 VYHRADENÝ VSTUP MAJITEĽA SAUNASEZÓNKY DO VP TATRALANDIA a do VP BEŠEŇOVÁ

- 3.1 Oprávnený držiteľ SAUNASEZÓNKY je oprávnený požiadať pracovníkov VP Klientského centra Tatralandia alebo VP Bešeňová (ďalej len „Klientské centrum“) o vydanie exkluzívneho produktu - „Čip na domov“, ktorý slúži oprávnenému držiteľovi SAUNASEZÓNKY počas jej platnosti na komfortný vstup do VP Tatralandia alebo do VP Bešeňová bez nutnosti prechádzať cez verejné pokladne, ale cez osobitne vyhradený a označený vstup nachádzajúci sa bezprostredne pri Klientskom centre v danej prevádzke, ktorý je určený výlučne pre oprávnených držiteľov SAUNASEZÓNKY, vrátane tých, ktorí nie sú držiteľmi Čipu na domov (ďalej len „Vyhradený vstup“).
- 3.2 Čip na domov pozostáva z náramku na ruku so zabudovaným čipom, ktorý slúži oprávnenému držiteľovi na vstup do prevádzky a prostredníctvom neho si zákazník môže zakúpiť produkty a služby v danej prevádzke v celkovej hodnote 60,- EUR, ktoré následne uhradí pri odchode z prevádzky.
- 3.3 Za vydanie Čipu na domov je oprávnený držiteľ SAUNASEZÓNKY povinný uhradiť v Klientskom centre zálohu v sume 5,- EUR, ktorá mu bude vrátená pri vrátení Čipu na domov v Klientskom centre, ak vrátený čip nebude poškodený resp. zničený. V opačnom prípade bude zložená záloha použitá prevádzkovateľom na zakúpenie nového čipu a nového náramku. Ak počas platnosti SAUNASEZÓNKY dôjde k zničeniu alebo poškodeniu Čipu na domov, môže oprávnený držiteľ SAUNASEZÓNKY požiadať o vydanie nového Čipu na domov a pri jeho vydaní zložiť novú zálohu.
- 3.4 Čip na domov vydaný v Klientskom centre VP Tatralandia je platný len vo VP Tatralandia. Čip na domov vydaný v Klientskom centre VP Bešeňová je platný len vo VP Bešeňová.
- 3.5 Stratu, poškodenie alebo zničenie Čipu na domov je jeho oprávnený držiteľ povinný bezodkladne nahlásiť v Klientskom centre prevádzky, v ktorej bol vydaný. V opačnom prípade, najmä pri strate Čipu na domov, znáša oprávnený držiteľ všetky prípadné škody s tým súvisiace (napr.: zablokovanie čipu pre neoprávnené použitie). Po nahlásení straty Čipu na domov bude tento čip bezodkladne zablokovaný a oprávnenému zákazníkovi môže byť vydaný nový Čip na domov podľa postupu opísanému vyššie.
- 3.6 Prevádzkovateľ má vytvorený interný systém na kontrolu využívania práv spojených s oprávnenou držbou SAUNASEZÓNKY, ktorého súčasťou je aj tzv. snímanie tváre konkrétneho užívateľa SAUNASEZÓNKY resp. konkrétneho užívateľa Čipu na domov a porovnávanie takto získaných údajov s fotografiou poskytnutou zákazníkom pri zakúpení SAUNASEZÓNKY. Systém kontroly opísaný v tomto bode je vytvorený v súlade s platnými predpismi na ochranu osobných údajov.
- 3.7 Spoločnosť TMR je oprávnená SAUNASEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi ďalšie využívanie práv spojených s oprávnenou držbou SAUNASEZÓNKY v prípade zistenia, že SAUNASEZÓNKU a/alebo Čip na domov používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri SAUNASEZÓNKY a/alebo Čipe na domov vydaných na meno osoby, ktorá nie je uvedená ako držiteľ SAUNASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov a nie je zobrazená na bezkontaktnéj čipovej karte (t.j. meno a fotografia na SAUNASEZÓNKY a/alebo Čipe na domov nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby). SAUNASEZÓNKA a/alebo Čip na domov sú neprenosnými produktami a sú platné len s preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť. Spoločnosť TMR je oprávnená SAUNASEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) aj v prípade zistenia, že oprávnený držiteľ SAUNASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov vedome znemožňuje vykonávanie kontroly oprávnenosti používania SAUNASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov prevádzkovateľom, a to najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej SAUNASEZÓNKU a/alebo Čipu na domov, zakrývaním si tváre pri prechode Vyhradeným vstupom (rukou, kuklou, šatkou a podobne) alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti pri realizácii kontroly oprávnenosti používania SAUNASEZÓNKY a/alebo Čipu na domov.

4 REKLAMÁCIE

- 4.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR a prevádzkovateľom VP Bešeňová sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona



Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

- 4.2** Držiteľ SAUNASEZÓNKY má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 4.3** Držiteľ SAUNASEZÓNKY je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, t.j. v deň, v ktorom nebola služba poskytnutá v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa služby neposkytli, inak právo na reklamáciu zaniká. Držiteľ SAUNASEZÓNKY má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová, alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@tatralandia.sk, info@besenova.com alebo reklamacia@gopass.travel (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR alebo spoločnosti EI v lehote ustanovenej v týchto obchodných podmienkach. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti TMR alebo spoločnosti EI (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 4.4** Držiteľ SAUNASEZÓNKY je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Spoločnosť TMR alebo spoločnosť EI (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) 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 držiteľ SAUNASEZÓNKY povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzhustený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Držiteľ SAUNASEZÓNKY je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti TMR alebo spoločnosti EI (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) potrebnú súčinnosť.
- 4.5** Náhradu za deň, v ktorom zákazník nemohol čerpať služby, na ktoré ho SAUNASEZÓNKA oprávňuje, alebo ich mohol čerpať len obmedzene, **prevádzkovateľ neposkytuje.**
- 4.6** Spoločnosť TMR a spoločnosť EI si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek držiteľa SAUNASEZÓNKY na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.
- 4.7** Držiteľ SAUNASEZÓNKY môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpenej SAUNASEZÓNKY, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej SAUNASEZÓNKY (napr. tehotenstvo, zdravotný stav znemožňujúci využívanie služby a podobne). Držiteľ SAUNASEZÓNKY (alebo jeho zákonný zástupca) je povinný predložiť oznámenie o úraze, chorobe alebo inej závažnej okolnosti najneskôr do 10 dní od úrazu alebo od zistenia skutočnosti dlhodobej práceneschopnosti alebo inej závažnej okolnosti vrátane daňového dokladu o kúpe SAUNASEZÓNKY a preukaz totožnosti osoby (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa SAUNASEZÓNKY. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi SAUNASEZÓNKY využívať služby, na ktoré ho zakúpená SAUNASEZÓNKA oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ SAUNASEZÓNKY **nemá právo** na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu.
- 4.8** 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 zákazníkom, 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 hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-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-spotrebitel'skych-sporov.soi>.

5 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 5.1 Zásady spracúvania osobných údajov 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/o-nas/gdpr/.

6 OSOBNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Prevádzka VP Tatralandia a VP Bešeňová je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa alebo spoločnosti EI a informácie o prevádzkových hodinách sú denne k dispozícii pri vstupe do VP Tatralandia a VP Bešeňová, ako aj na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tatralandia.sk a internetovej stránke VP Bešeňová www.besenova.com.
- 6.2 Kúpou SAUNASEZÓNKY a využívaním služieb vo VP Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou TMR a vo VP Bešeňová prevádzkovaného spoločnosťou EI sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca spoločnosti TMR a/alebo spoločnosti EI alebo nimi určených osôb, návštevný poriadok VP Tatralandia a VP Bešeňová, tieto obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným prevádzkovateľom, ako aj obchodné podmienky internetového programu GOPASS.
- 6.3 Spoločnosť TMR alebo spoločnosť EI sú oprávnené SAUNASEZÓNKU znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb vo VP Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou TMR a vo VP Bešeňová prevádzkovaného spoločnosťou EI v prípade zistenia, že SAUNASEZÓNKU na využívanie služieb vo VP Tatralandia a VP Bešeňová používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ SAUNASEZÓNKY. SAUNASEZÓNKA je platná len s preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť zákazníka, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri zľavnených SAUNASEZÓNKACH aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej SAUNASEZÓNKY. Pre účely kontroly je prevádzkovateľ a spoločnosť EI oprávnený požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti alebo iný doklad preukazujúci totožnosť zákazníka, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa a pri zľavnenej SAUNA SEZÓNKE aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavnenej SAUNASEZÓNKY.
- 6.4 V prípade znehodnotenia SAUNASEZÓNKY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok (v prípade zneužívania SAUNASEZÓNKY a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia a spoločnosťou EI vo VP Bešeňová alebo v prípade porušenia bodu 6.2 týchto obchodných podmienok) nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb poskytovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia alebo vo VP Bešeňová prevádzkovaného spoločnosťou EI, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.
- 6.5 V prípade, ak prevádzka VP Tatralandia alebo VP Bešeňová bude z dôvodu nariadení verejnej moci alebo iných oprávnených orgánov ako prevencie proti šíreniu nákazlivej choroby (najmä, nie však výlučne COVID-19) alebo iných obmedzení nariadených verejnou mocou v tejto súvislosti, z dôvodu



epidémie, pandémie, núdzového alebo mimoriadneho stavu, vojny alebo terorizmu, počas doby platnosti SAUNASEZÓNKY prerušená alebo pozastavená, má zákazník právo na náhradu za obmedzenie možnosti využitia služieb, na ktoré ho SAUNASEZÓNKA oprávňuje, a to vo forme predĺženia doby platnosti SAUNASEZÓNKY nad dobu platnosti určenú v bode 1.4. týchto obchodných podmienok, ktoré predĺženie bude určené v závislosti od počtu dní, počas ktorých nebude možné SAUNASEZÓNKU využívať z dôvodov tu uvedených a podľa počtu dní, ktoré držiteľ SAUNASEZÓNKY do dňa prerušenia alebo pozastavenia prevádzky využil na využitie služieb, na ktoré ho SAUNASEZÓNKA oprávňuje.

- 6.6** V prípade, ak prevádzka VP Tatralandia alebo VP Bešeňová bude z dôvodu nariadení verejnej moci alebo iných oprávnených orgánov ako prevencie proti šíreniu nákazlivej choroby (najmä, nie však výlučne COVID-19) alebo iných obmedzení nariadených verejnou mocou v tejto súvislosti, z dôvodu epidémie, pandémie, núdzového alebo mimoriadneho stavu, vojny alebo terorizmu, počas doby platnosti SAUNASEZÓNKY kapacitne obmedzená, bude prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu po zverejnení a nadobudnutí účinnosti takýchto opatrení a/alebo obmedzení zákazníkov informovať o obmedzeniach využitia služieb, na ktorého ich SAUNASEZÓNKA oprávňuje, a ďalších skutočnostiach z toho vyplývajúcich.
- 6.7** Kúpou SAUNASEZÓNKY a využívaním služieb, na ktoré SAUNASEZÓNKA oprávňuje, zákazník vyhlasuje, že bol a je oboznámený s aktuálnou epidemiologickou situáciou a platnými protiepidemiologickými opatreniami ustanovenými príslušnými orgánmi verejnej moci v čase kúpy SAUNASEZÓNKY aj v čase využívania služieb, na ktoré ho SAUNASEZÓNKA oprávňuje, a tieto sa zaväzuje dodržiavať. Kúpou SAUNASEZÓNKY a využívaním služieb zákazník potvrdzuje, že v deň využívania služby bude spĺňať podmienky na možnosť využitia služieb v zmysle aktuálne platných a účinných opatrení na ochranu verejného zdravia. Zákazník nemá právo na vrátenie zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti, ani na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu v prípade, ak nebude spĺňať podmienky na možnosť využitia služieb v zmysle aktuálne platných a účinných opatrení na ochranu verejného zdravia. Za nesplnenie týchto podmienok prevádzkovateľ nezodpovedá.

7 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1** Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 16.02.2022 sú platné a účinné počas celej platnosti SAUNASEZÓNKY, t.j. do 24.06.2022.
- 7.2** Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe SAUNASEZÓNKY, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 7.3** V častiach výslovne neupravených v týchto obchodných podmienkach platia podmienky upravené v návštevnom poriadku VP Tatralandia a návštevnom poriadku VP Bešeňová a vo všeobecných obchodných podmienkach predajný systém GOPASS. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako návštevny poriadok VP Tatralandia alebo VP Bešeňová alebo všeobecné obchodné podmienky predajného systému GOPASS, prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení návštevneho poriadku VP Tatralandia a VP Bešeňová a/alebo všeobecných obchodných podmienok predajného systému GOPASS, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.

V Liptovskom Mikuláši, 16.02.2022

Orgán dozoru

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

