

OBCHODNÉ PODMIENKY

ZOOKONTAKT TATRALANDIA SEZÓNKA

JAR 2023

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 rodinnom parku ZOOKONTAKT Tatralandia, Ráztocká 21, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**ZOOKONTAKT Tatralandia**“) prevádzkovaného spoločnosťou ZOOKONTAKT, s.r.o. so sídlom Jakubovany 189, 032 04 Jakubovany, IČO: 36416835, Zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 14760/L.

1. SEZÓNKA ZOOKONTAKT TATRALANDIA 2023

- 1.1.** Zákazník má možnosť pre rok 2023 zakúpiť si sezónny lístok do ZOOKONTAKT (ďalej len „**ZOOKONTAKT SEZÓNKA**“) v zmysle osobitnej ponuky spoločnosti.
- 1.2.** ZOOKONTAKT SEZÓNKA oprávňuje jej držiteľa na využívanie služieb v rodinnom parku v akom sú tieto služby v SEZÓNKE zahrnuté.
- 1.3.** **SEZÓNKA ZOOKONTAKT** je vydávaná vo forme bezkontaktnéj čipovej karty - KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa SEZÓNKY ZOOKONTAKT (ďalej aj len „**nosič**“ alebo aj len „**GOPASS karta**“).
- 1.4.** SEZÓNKA ZOOKONTAKT je platná v termíne od 01.02.2023 do 30.4.2023.
- 1.5.** SEZÓNKA ZOOKONTAKT oprávňuje jej držiteľa na čerpanie služieb:
 - 1.5.1 v ZOOKONTAKT Tatralandia** v rozsahu „*celodenný TICKET*“, t.j. nový areál so zvieracími voliérami, (vonkajšie i vnútorné voliéry a terária), atrakcie v areáli (vodná strela, kolotoč, trampolína, 18-amkový minigolf, svet miniatúr, vláčik, loďky, preliezkový hrad, obrovské pieskovisko), parkovanie.

Dňom sa pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie denná doba prevádzky podľa aktuálnych podmienok ZOOKONTAKT Tatralandia.

- 1.6.** V termíne **od 01.02.2023 do 30.04.2023** sa realizuje online predaj ZOOKONTAKT SEZÓNKY prostredníctvom internetového obchodu programu GOPASS na www.gopass.travel, a to za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR www.gopass.travel, za ceny uvedené v cenníku, ktorý je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti TMR www.tatralandia.sk a v cenníku spoločnosti ZOOKONTAKT s.r.o., ktorý je zverejnený na stránke www.zookontakt.sk. **Podmienkou pre možnosť zakúpenia si SEZÓNKY ZOOKONTAKT je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť TMR a držba karty GOPASS.**
- 1.7.** **ZOOKONTAKT SEZÓNKA v zmysle týchto obchodných podmienok, zákazníka oprávňuje na čerpanie služieb podľa týchto obchodných podmienok.**

Nárok na „*bezplatné*“ využívanie služieb ZOOKONTAKTu Tatralandia majú deti do veku 2,99 rokov výlučne v prípade, ak služby využívajú v sprievode dospeléj osoby staršej ako 18 rokov (maximálne 2 deti v sprievode 1 dospeléj osoby staršej ako 18 rokov). Tretie a každé ďalšie dieťa v doprovide tej istej dospeléj osoby vo veku do 2,99 rokov veku môže využívať služby ZOOKONTAKTu Tatralandia výlučne v prípade úhrady ceny vstupného podľa cenníka spoločnosti TMR a cenníka spoločnosti ZOOKONTAKT s.r.o platného pre všetky vekové kategórie (dieťa, junior, senior, dospelý), alebo v prípade, ak je držiteľom ZOOKONTAKT SEZÓNKY podľa týchto obchodných podmienok. Doprovod (plnoletá osoba) je počas celého pobytu v ZOOKONTAKT Tatralandia zodpovedný za dieťa a nesmie nechať počas pobytu v ZOOKONTAKT Tatralandia dieťa samé bez dozoru; Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.
- 1.8.** V jeden a ten istý deň je možné ZOOKONTAKT SEZÓNKU využiť výlučne na jeden (1) jednorazový vstup do areálu ZOOKONTAKT Tatralandia cez hlavný vstup. Jednorazový vstup platí



na celodenný vstup s maximálnou dĺžkou podľa aktuálneho prevádzkového poriadku s maximálnou dĺžkou podľa aktuálneho prevádzkového poriadku. Vstup zo ZOOKONTAKT sezónkou nie je možné uplatniť zo strediska vodného parku.

- 1.9. **ZOOKONTAKT SEZÓNKA je neprenosná**, a to od okamihu jeho vydania. Držiteľ je povinný sa preukázať platným preukazom totožnosti za účelom overenia držiteľa sezónneho lístka.
- 1.10. Držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY je povinný pri každom odchode zo ZOOKONTAKTU Tatralandia uhradiť v pokladni všetky doplatky naťažené na čípe v rámci finančného limitu za realizované bezhotovostné platby za stravovacie a doplnkové služby čerpané počas využívania služieb, na ktoré držiteľ a oprávňuje ZOOKONTAKT SEZÓNKA.

2. STRATA, ODCUDZENIE A POŠKODENIE NOSIČA (= GOPASS karty)

2.1 Strata alebo odcudzenia nosiča

2.1.1 Pri strate alebo odcudzení nosiča je držiteľ povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť v pokladniach ZOOKONTAKTu Tatralandia, v Infocentre vodného parku Tatralandia, v informačných 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.sk. 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 ZOOKONTAKT SEZÓNKY. 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 odcudzenia nosiča.

2.2 Poškodenie nosiča

2.2.1 V prípade poškodenia nosiča držiteľ nosiča bezodkladne oznámi túto skutočnosť v pokladniach ZOOKONTAKT Tatralandia alebo Infocentre Vodného parku Tatralandia. Držiteľ nosiča je povinný predložiť spolu s poškodeným nosičom aj preukaz totožnosti osoby, na meno ktorej bola ZOOKONTAKT SEZÓNKA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup ZOOKONTAKT SEZÓNKY. 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, ktorý nepredloží doklady uvedené v tomto bode, nemá nárok na náhradný nosič ani na inú formu odškodnenia za stratu alebo odcudzenia nosiča.

2.3 Zabudnutie nosiča

2.3.1 V prípade, že si držiteľ nosiča zabudne pri príchode do ZOOKONTAKT Tatralandia 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 REKLAMÁCIE

- 3.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou TMR a prevádzkovateľom ZOOKONTAKT sro. 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.
- 3.2 Držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
 - 3.3 Držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY 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 ZOOKONTAKT SEZÓNKY má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v Infocentre vodného parku Tatralandia alebo pokladňa ZOOKONTAKT Tatralandia, alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@tatralandia.sk, alebo reklamacia@gopass.sk (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) alebo písomne na adresu sídla spoločnosti TMR alebo spoločnosti ZOOKONTAKT sro. 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 ZOOKONTAKT (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
 - 3.4 Držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť preukaz totožnosti a potvrdenie o nákupe služby. Spoločnosť TMR alebo spoločnosť ZOOKONTAKT (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 ZOOKONTAKT SEZÓNKY povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti TMR alebo spoločnosti ZOOKONTAKT (podľa toho, služby poskytnuté ktorou spoločnosťou sú predmetom reklamácie) potrebnú súčinnosť.
 - 3.5 Náhradu za deň, v ktorom zákazník nemohol čerpať služby, na ktoré ho ZOOKONTAKT SEZÓNKY oprávňuje, alebo ich mohol čerpať len obmedzene, **prevádzkovateľ neposkytuje.**
 - 3.6 Spoločnosť TMR a spoločnosť ZOOKONTAKT si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek držiteľa ZOOKONTAKT SEZÓNKY na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.
 - 3.7 Držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpenej ZOOKONTAKT SEZÓNKY, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej ZOOKONTAKT SEZÓNKY. Držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY (alebo jeho zákonný zástupca) je povinný predložiť oznámenie o úraze najneskôr do 10 dní od úrazu, alebo od zistenia skutočnosti dlhodobej práceneschopnosti alebo inej závažnej okolnosti vrátane daňového dokladu o kúpe ZOOKONTAKT SEZÓNKY a preukaz totožnosti osoby (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý takýto prípad a určiť oprávnenosť požiadavky na zmenu držiteľa ZOOKONTAKT SEZÓNKY. V prípade vzniku závažnej okolnosti brániacej držiteľovi ZOOKONTAKT SEZÓNKY využívať služby, na ktoré ho zakúpená ZOOKONTAKT SEZÓNKA oprávňuje (dlhodobá choroba, úraz a pod.), je možný výlučne postup podľa tohto bodu a držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY **nemá právo** na akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu.
 - 3.8 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 <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

4. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 4.1. 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/.

5 OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 5.1 Prevádzka vodného parku Tatralandia a ZOOKONTAKT Tatralandia je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa alebo spoločnosti ZOOKONTAKT a informácie o prevádzkových hodinách sú denne k dispozícii pri vstupe do ZOOKONTAKT Tatralandia, ako aj na internetovej stránke prevádzkovateľa www.tatralandia.sk a internetovej stránke ZOOKONTAKTu www.zookontakt.sk.
- 5.2 **Kúpou ZOOKONTAKT SEZÓNKY a využívaním služieb v ZOOKONTAKT Tatralandia x spoločnosťou ZOOKONTAKT sro. sa zákazník zaväzuje dodržiavať pokyny povereného zamestnanca spoločnosti TMR a/alebo spoločnosti ZOOKONTAKT alebo nimi určených osôb, návštevný poriadok ZOOKONTAKT Tatralandia, tieto obchodné podmienky, osobitné obchodné podmienky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným prevádzkovateľom, ako aj obchodné podmienky internetového programu GOPASS.**
- 5.3 Spoločnosť TMR alebo spoločnosť ZOOKONTAKT sú oprávnené ZOOKONTAKT SEZÓNKU znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi využívanie služieb v ZOOKONTAKT Tatralandia prevádzkovaného spoločnosťou ZOOKONTAKT v prípade zistenia, že SEZÓNKA na využívanie služieb v ZOOKONTAKTu Tatralandia používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to osoba, ktorá nie je uvedená ako držiteľ ZOOKONTAKT SEZÓNKY. ZOOKONTAKT SEZÓNKA je platná len s preukazom totožnosti, pri deťoch do 15 rokov s preukazom poistenca alebo iným dokladom preukazujúcim vek dieťaťa a pri zľavnených ZOOKONTAKT SEZÓNKY aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej ZOOKONTAKT SEZÓNKY. Pre účely kontroly je prevádzkovateľ a spoločnosť ZOOKONTAKT oprávnený požadovať k nahliadnutiu predloženie preukazu totožnosti, pri deťoch do 15 rokov preukaz poistenca alebo iný doklad preukazujúci vek dieťaťa a pri zľavnenej ZOOKONTAKT SEZÓNKE aj preukaz preukazujúci nárok na vydanie zľavnenej sezónky.
- 5.4 **V prípade znehodnotenia ZOOKONTAKT SEZÓNKY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok (v prípade zneužívania ZOOKONTAKT SEZÓNKY a z toho vyplývajúceho neoprávneného využívania služieb poskytovaných spoločnosťou TMR a spoločnosťou ZOOKONTAKT vo alebo v prípade porušenia bodu 5.2 týchto obchodných podmienok) nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia služieb poskytovaných spoločnosťou TMR v ZOOKONTAKTE prevádzkovaného spoločnosťou ZOOKONTAKT sro., ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti.**



6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**6.1 Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.2.2023.****6.2 Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe ZOOKONTAKT SEZÓNKY, ako aj všetky právne vzťahy z toho vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.****6.3** V častiach výslovne neupravených v týchto obchodných podmienkach platia podmienky upravené v návštevnom poriadku ZOOKONTAKT Tatralandia a vo všeobecných obchodných podmienkach internetového programu GOPASS. V prípade, ak ustanovenia týchto obchodných podmienok obsahujú odlišnú úpravu ako návštevny poriadok ZOOKONTAKTu alebo všeobecné obchodné podmienky internetového programu GOPASS, prednosť majú ustanovenia týchto obchodných podmienok. V rozsahu, v akom sa ustanovenia týchto obchodných podmienok líšia od ustanovení návštevneho poriadku ZOOKONTAKTu Tatralandia a všeobecných obchodných podmienok internetového programu GOPASS, sú rozhodujúce ustanovenia týchto obchodných podmienok.**V Liptovskom Mikuláši, 1.2.2023****Orgán dozoru**

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava

Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina

