

OBCHODNÉ PODMIENKY
SAUNA SEZÓNKA TATRALANDIA a BEŠEŇOVÁ
ZIMA 2023/2024

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**“) prevádzkovanom spoločnosťou TMR a v celoročnom Vodnom parku Bešeňová, Bešeňová 136, 034 83 (ďalej len „**VP Bešeňová**“) prevádzkovanom 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. SAUNA SEZÓNKA VP TATRALANDIA a VP BEŠEŇOVÁ ZIMA 2023/2024

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 „**SAUNA SEZÓNKA**“) v zmysle osobitnej ponuky prevádzkovateľa a spoločnosti EI.

1.2. SAUNA SEZÓNKA 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. SAUNA SEZÓNKA je vydávaná vo forme bezkontaktnéj čipovej karty - KEY CARD - s uvedením identifikačných údajov držiteľa SAUNA SEZÓNKY.

1.4. SAUNA SEZÓNKA je platná termíne **od 02.10.2023 alebo odo dňa jej zakúpenia podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 30.4.2024.**

1.5. SAUNA SEZÓNKA 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.

SAUNA SEZÓNKA neoprávňuje držiteľa na vstup na spoplatnené saunové rituály. Držiteľ má právo zúčastniť sa len bezplatných saunových rituálov poskytovaných počas prevádzkových hodín saunového sveta HARMÓNIA Wellness & Spa. SAUNA SEZÓNKA **neplatí** na vstup na špeciálne podujatia tzv. „*Noc saunových rituálov*“ alebo „*Saunovanie pod hviezdami*“ a to počas doby platnosti SAUNA SEZÓNKY 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 Keltský saunový svet VP Tatralandia a Harmónia Wellness & SPA VP Bešeňová.

1.6. Zákazník má možnosť zakúpiť si SAUNA SEZÓNKU v termínoch a spôsobom určeným prevádzkovateľom, a to **online** prostredníctvom predajného systému GOPASS na www.gopass.travel, ktorý je prevádzkovaný spoločnosťou GOPASS SE, so sídlom Primátorská 296/38, 180 00 Libeň- Praha 8, IČO: 17107148, zapísanou v obchodnom registri vedenom Mestského súdu v Prahe, v oddieli H, vložka č. 2546 (ďalej len „**spoločnosť GOPASS**“), 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 SAUNA SEZÓNKY je platná registrácia v programe GOPASS, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť GOPASS a držba karty GOPASS.

1.7. **Online predaj SAUNA SEZÓNKY** sa realizuje od **02.10.2023 do 31.03.2024**, a to od **02.01.2023 do 30.11.2023** za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR pre termín od **02.10.2023 do 30.11.2023** a od **01.12.2023 do 31.03.2024** za ceny uvedené v cenníku spoločnosti TMR pre termín od **01.12.2023 do 30.04.2024** za podmienok upravených v týchto obchodných podmienkach a aj za podmienok upravených v obchodných podmienkach vzťahujúcich sa k predajnému systému GOPASS www.gopass.travel, ak:

1.7.1 osoba, ktorá má byť držiteľom SAUNA SEZÓNKY, 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,

1.7.2 osoba, ktorá má byť držiteľom SAUNA SEZÓNKY, nie je registrovaným členom programu GOPASS - v takomto prípade bude priamo pri kúpe SAUNA SEZÓNKY vytvorená registrácia za člena programu GOPASS a vydaná karta GOPASS. Registráciu do programu Gopass si klient realizuje na internetovej stránke.

1.8. V prípade, že je zákazník držiteľom LETNEJ SAUNA SEZÓNKY (sezónny lístok) platnej v letnej sezóne 2023 môže v termíne od **02.10.2023 do 30.11.2023 online** (prostredníctvom predajného systému GOPASS www.gopass.travel) uhradiť **doplatok k sezónnemu lístku LETNÁ SAUNA SEZÓNKA** platnému v letnej sezóne 2023 v sume **149,- EUR**, alebo v termíne od **01.12.2023 do 31.03.2024 online** (prostredníctvom predajného systému GOPASS www.gopass.travel) uhradiť **doplatok k sezónnemu lístku LETNÁ SAUNA SEZÓNKA 2023** v sume **169,- EUR**, na základe čoho sa zákazník stane držiteľom SAUNA SEZÓNKY v zmysle týchto obchodných podmienok, ktorá zákazníka oprávňuje na čerpanie služieb podľa týchto obchodných podmienok.

1.9. Zľavnené SAUNA SEZÓNKY :

1.9.1 Nárok na SAUNA SEZÓNKU „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,

1.9.2 Nárok na SAUNA SEZÓNKY „Junior“ majú osoby vo veku 12 až 17,99 rokov alebo držiteľia kariet ISIC, ITIC, EURO26, GO 26. Pre uplatnenie nároku na SAUNA SEZÓNKU „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,

1.9.3 Nárok na SAUNA SEZÓNKU „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 SAUNA SEZÓNKU „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. Kombinovanie zliav nie je možné. Platí najvýhodnejšia cena pre zákazníka.

1.10. V jeden a ten istý deň je možné SAUNA SEZÓNKU 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.**

1.11. SAUNA SEZÓNKA je neprenosná, a to od okamihu jej vydania. Držiteľ SAUNA SEZÓNKY je povinný sa preukázať platným preukazom totožnosti alebo iným dokladom preukazujúcim totožnosť zákazníka za účelom overenia držiteľa sezónneho lístku.

1.12. 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 + 30 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 Sauna ticket 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 SAUNA SEZÓNKY záujem o pobyt aj v VP (nie len v saunovom svete), pred vstupom do VP si môže zakúpiť Aquaticket podľa aktuálneho cenníka v pokladni alebo klientskom centre vo VP Tatralandia alebo VP Bešeňová alebo vopred online prostredníctvom predajného systému GOPASS.

1.13. Držiteľ SAUNA SEZÓNKY je povinný pri každom odchode z VP Tatralandia a VP Bešeňová 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 držiteľa oprávňuje SAUNA SEZÓNKA.

1.14. Držitelia SAUNA SEZÓNKY môžu využívať **15% zľavu počas celej platnosti SAUNA SEZÓNKY od 02.10.2023 alebo odo dňa jej zakúpenia, podľa toho, ktorý deň nastane neskôr, do 30.4.2024.** 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 Aqua Motion prevádzkovaných spoločnosťou TMR vo VP Tatralandia a vo VP Bešeňová. Zľavy podľa bodu 1.14 **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 Tatralandia alebo VP Bešeňová, v Klientskom centre VP Tatralandia alebo VP Bešeňová, v Klientskych centrách spoločnosti TMR 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 SAUNA 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 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 SAUNA SEZÓNKA vydaná (prípadne jej zákonného zástupcu). Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od držiteľa nosiča predloženie e-mailu potvrdzujúceho nákup SAUNA 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 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 SAUNA SEZÓNKY DO VP TATRALANDIA

3.1 Oprávnený držiteľ SAUNA SEZÓNKY je oprávnený požiadať pracovníkov VP Klientskeho centra Tatralandia (ďalej len „Klientske centrum“) o vydanie exkluzívneho produktu - „Čip na domov“, ktorý slúži oprávnenému držiteľovi SAUNA SEZÓNKY počas jej platnosti na komfortný vstup do VP Tatralandia 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 SAUNA SEZÓNKY, vrátane tých, ktorí nie sú držiteľmi Čipu na domov (ďalej len „Vyhradený vstup“). **Využívanie** produktu „Čip na domov“ vo VP Bešeňová pre držiteľov SAUNA SEZÓNKY **nie je** z kapacitných a prevádzkových dôvodov **možné**.

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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY dôjde k zničeniu alebo poškodeniu Čipu na domov, môže oprávnený držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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.

3.5 Stratu, poškodenie alebo zničenie Čipu na domov je jeho oprávnený držiteľ povinný bezodkladne nahlásiť v Klientskom centre. 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 drážbou SAUNA SEZÓNKY, ktorého súčasťou je aj tzv. snímanie tváre konkrétneho užívateľa SAUNA SEZÓNKY resp. konkrétneho užívateľa Čipu na domov a porovnávanie takto získaných údajov s fotografiou poskytnutou zákaznikom pri zakúpení SAUNA SEZÓNKY. Systém kontroly opísaný v tomto bode je vytvorený v súlade s platnými predpismi na ochranu osobných údajov.

3.7 Spoločnosť TMR je oprávnená SAUNA SEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) a znemožniť tak zákazníkovi ďalšie využívanie práv spojených s oprávnenou drážbou SAUNA SEZÓNKY v prípade zistenia, že SAUNA SEZÓNKU a/alebo Čip na domov používa osoba, ktorá nie je oprávnená ho používať, a to pri SAUNA SEZÓNKE a/alebo Čipe na domov vydaných na meno osoby, ktorá nie je



uvedená ako držiteľ SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov a nie je zobrazená na bezkontaktnéj čipovej karte (t.j. meno a fotografia na SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipe na domov nezodpovedajú identifikačným údajom kontrolovanej osoby). SAUNA SEZÓNKA 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 SAUNA SEZÓNKU a/alebo Čip na domov znehodnotiť (zablokovať) aj v prípade zistenia, že oprávnený držiteľ SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov vedome znemožňuje vykonávanie kontroly oprávnenosti používania SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov Prevádzkovateľom, a to najmä tým, že uvádza prevádzkovateľa do omylu ohľadom totožnosti osoby využívajúcej SAUNA SEZÓNKU 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 SAUNA SEZÓNKY a/alebo Čipu na domov.

3.8 V prípade, že dôjde k znehodnoteniu (zablokovaniu) SAUNA SEZÓNKY a k nej vydanému Čipu na domov (ak bol zakúpený) z dôvodu podľa bodu 3.7 alebo 3.6 týchto obchodných podmienok, je zákazník oprávnený požiadať prevádzkovateľa o vydanie novej SAUNA SEZÓNKY a po úhrade poplatku 5,- EUR aj k nej vydaného Čipu na domov, pričom v takomto prípade je povinný uhradiť jednorazový poplatok v sume 100,- EUR. Odo dňa úhrady poplatku a vydania novej SAUNA SEZÓNKY a k nej vydanému Čipu na domov (ak bol zakúpený), je zákazník opätovne oprávnený na využívanie služieb, na ktoré ho SAUNA SEZÓNKA oprávňuje. V prípade, že následne dôjde k opätovnému znehodnoteniu (zablokovaniu) SAUNA SEZÓNKY a k nej vydanému Čipu na domov z dôvodu podľa bodu 3.7 alebo 3.6 týchto obchodných podmienok, nie je už opätovne možné požiadať o vydanie novej SAUNA SEZÓNKY.

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 bežnom alebo dohodnutom 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 SAUNA SEZÓNKY 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.sk (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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKY povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzrobený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Držiteľ SAUNA SEZÓNKY 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 ktorého SAUNA SEZÓNKA 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 SAUNA SEZÓNKY na poskytnutie náhrady a jej spôsobu alebo výšky.

4.7 Držiteľ SAUNA SEZÓNKY môže vo výnimočných prípadoch požiadať spoločnosť TMR o zmenu držiteľa zakúpenej SAUNA SEZÓNKY, a to v prípade predloženia lekárskeho potvrdenia z **dôvodu dlhodobej choroby, úrazu alebo inej závažnej okolnosti** odôvodňujúcej zmenu držiteľa zakúpenej SAUNA SEZÓNKY (napr. tehotenstvo, zdravotný stav znemožňujúci využívanie služby, dlhodobý pobyt v zahraničí presahujúci dobu platnosti SAUNA SEZÓNKY a podobne). Držiteľ SAUNA SEZÓNKY (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 SAUNA SEZÓNKY 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. Zmena držiteľa zakúpenej SAUNASEZÓNKY je možná len jedenkrát (1) počas doby platnosti SAUNA SEZÓNKY v zmysle týchto obchodných podmienok.

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 <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-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-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 OSOBITNÉ 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 SAUNA SEZÓNKY 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 predajného systému GOPASS.

6.3 Spoločnosť TMR alebo spoločnosť EI sú oprávnené SAUNA SEZÓNKU 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 SAUNA SEZÓNKU 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 SAUNA SEZÓNKY. SAUNA SEZÓNKA 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 SAUNA SEZÓNKACH aj s preukazom preukazujúcim nárok na vydanie zľavnenej SAUNA SEZÓNKY. 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 SAUNA SEZÓNKY.

6.4 V prípade znehodnotenia SAUNA SEZÓNKY z dôvodu porušenia týchto obchodných podmienok (v prípade zneužívania SAUNA SEZÓNKY 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 nakažlivej 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 SAUNA SEZÓNKY prerušená alebo pozastavená, má zákazník právo na náhradu za obmedzenie možnosti využitia služieb, na ktoré ho SAUNA SEZÓNKA oprávňuje, a to vo forme predĺženia doby platnosti SAUNA SEZÓNKY nad dobu platnosti od 02.10.2023 do 30.04.2024, ktoré predĺženie bude určené v závislosti od počtu dní, počas ktorých nebude možné SAUNA SEZÓNKU využívať z dôvodov tu uvedených a podľa počtu dní, ktoré držiteľ SAUNA SEZÓNKY do dňa prerušenia alebo pozastavenia prevádzky využil na využitie služieb, na ktoré ho SAUNA SEZÓNKA 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 nakažlivej 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 SAUNA SEZÓNKY 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 SAUNA SEZÓNKA oprávňuje, a ďalších skutočnostiach z toho vyplývajúcich.

6.7 Kúpou SAUNA SEZÓNKY a využívaním služieb, na ktoré SAUNA SEZÓNKA oprávňuje, zákazník vyhlasuje, že bol a je oboznámený s aktuálnou epidemiologickou situáciou a platnými protiepidemiologickými opatreniami



ustanovenými príslušnými orgánmi verejnej moci v čase kúpy SAUNA SEZÓNKY aj v čase využívania služieb, na ktoré ho SAUNA SEZÓNKA oprávňuje, a tieto sa zaväzuje dodržiavať. Kúpou SAUNA SEZÓNKY 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.

7 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 02.10.2023 sú platné a účinné počas celej platnosti SAUNA SEZÓNKY, t.j. do 30.04.2024.

7.2 Právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a zákazníkom pri kúpe a využívaní služieb na základe SAUNA SEZÓNKY, 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, 02.10.2023

Orgán dozoru

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

