

TATRAWEST s.r.o.
Pribiské 413 , 027 32 Zuberec
www.rohacespalena.sk

P R E P R E P R A V N Ý P O R I A D O K

Lanových dráh strediska Roháče Spálená

Typ:

CD6 Leitner

TS4 Tatrapoma

Účinnosť od: 5.6.2026

vydal: dopravca

a prevádzkovateľ lanových dráh

TATRAWEST s.r.o.

Pribiské 413 , 027 32 Zuberec

www.rohacespalena.sk

Záznamy o zmenách v Prepravnom poriadku ^{x)}

Por.číslo zmeny	Účinnosť Od	O p r a v i l		Bližší údaj o vydanej zmene P o z n á m k y
		dňa	podpis	
1.	1.12.2010	1.12.2010		Legislatívna zmena zák. 513/2009, vyhl. 351/2010
2.	1.12.2024	20.11.2024		zmenený v zmysle legislatívnych zmien vyhl. 269/2024, 272/2024, 273/2024, opravené názvoslovia organizácií, aktualizované kontakty pre nahlásenie MU
3.	5.6.2026	30.5.2026		zmenený v zmysle legislatívnych zmien zákon 332/2023 Z.z.,

x) Za včasné zapracovanie zmien v texte PPOR a vyhotovenie záznamov o zmenách, zodpovedá zamestnanec, ktorému bol tento výtlačok pridelený.

Zoznam použitých skratiek a názvoslovie

LD	- Lanová dráha
PPOR	- Prepravný poriadok
POÚS	- Pokyny pre obsluhu, údržbu a skúšanie
MU	- Mimoriadna udalosť
DÚ	- Dopravný úrad
HZS	- Horská záchranná služba
Z.z.	- Zbierka zákonov
PP	- Prevádzkový predpis
PS	- Poháňacia stanica
VS	- Vratná stanica
VP	- vedúci prevádzky

ČLÁNOK I.

Všeobecné ustanovenia.

§ 1

1. Tatrawest s.r.o., Zuberec, ako prevádzkovateľ dopravy na lanových dráhach (dopravca) v zmysle § 7 zákona NRSR č.514/2009 Z.z. o doprave na dráhach, § 4 zákona 332/2023 Z.z. o verejnej osobnej doprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vydáva tento Prepravný poriadok (ďalej len PPOR) pre lanové dráhy v stredisku Roháče Spálená.
2. Tatrawest s.r.o., Zuberec je majiteľom a súčasne prevádzkovateľom predmetných LD a je zodpovedný za plnenie povinností, ktoré vyplývajú z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov pre prevádzkovateľa lanových dráh.

§ 2

1. Prepravný poriadok upravuje podrobnosti vykonávania dopravy na LD pri preprave osôb, zvierat a vecí.
2. Podrobne upravuje vzťahy, ktoré vznikajú pri preprave osôb, zvierat a vecí, medzi dopravcom a účastníkmi prepravy na LD, okrem cenových vzťahov, ktoré upravujú tarify.
3. Pre vykonanie prepravy na LD na základe osobitnej požiadavky v stave núdze, platia ustanovenia tohto prepravného poriadku len ak tak bolo dohodnuté medzi žiadateľom a dopravcom.

§ 3

1. Zamestnanci dopravcu, ktorí sú poverení kontrolou dopravnej služby (oprávnení pracovníci), môžu dávať cestujúcim pokyny a príkazy potrebné v záujme zaistenia bezpečnosti a plynulosti dopravy na LD. Jedná sa najmä o pokyny, ktoré sa týkajú umiestnenia cestujúcich v sedačkách (vozňoch), uvoľnenia alebo opustenia priestoru staníc v obvode dráhy, pripustenia batožín na prepravu a jej správne uloženie, zachovania pokoja a poriadku v obvode dráhy, v staniciach a vozňoch.
2. Zamestnanci dopravcu môžu ďalej vykonávať úkony, ktorými sa zabezpečuje a kontroluje plnenie prepravných a tarifných podmienok ako aj zisťovanie totožnosti cestujúcich v potrebných prípadoch. (napr. mimoriadne udalosti, problémy s cestovnými lístkami, svedectva a pod.)
3. Zamestnanci dopravcu, ktorí sú oprávnení dávať pokyny podľa ods.1 a 2, sú označení znakom dopravcu.

ČLÁNOK II.

Preprava osôb, zvierat a vecí.

§ 4

1. Cestujúci sú povinní uvedomelou disciplínou, dodržiavaním PPOR a ostatných predpisov súvisiacich s prepravou osôb a pokynov dopravcu prispieť k poriadku, bezpečnosti a plynulosti prepravy na LD.
2. Doprava na LD je tzv. sezónna prevádzka (zima, leto), okrem času vymedzeného na vykonanie predpísaných úkonov, údržby, opráv a skúšok zariadení LD.
3. O zastavení prevádzky dráhy a dopravy na dráhe informuje prevádzkovateľ dráhy – dopravca cestujúcu verejnosť na informačnej tabuli na verejne prístupných miestach strediska, zverejnením informácie v oznamovacích prostriedkoch na webovej stránke dopravcu poprípade spolupracujúcich informačných weboch.

§ 5

Cestovné poriadky.

Presné časové vymedzenie uskutočňovania prepravy na LD stanovuje cestovný poriadok, ktorý vydáva dopravca v zmysle § 12 zákona č. 332/2023 Z. z. o verejnej osobnej doprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 2 a § 5 vyhlášky Ministerstva dopravy Slovenskej republiky č. 269/2024 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o verejnej osobnej doprave v znení neskorších predpisov.

§ 6

Právo na prepravu.

1. Osoba, ktorá splnila podmienky stanovené týmto prepravným poriadkom a tarifou LD, má právo na prepravu, aby ju dopravca bezpečne a včas podľa cestovného poriadku prepravil do cieľovej stanice.

§ 7

Vykonávanie prepravy a druhy jazd

1. Pravidelnou jazdou sa rozumie jazda v čase určenom v cestovnom poriadku, pri ktorej sa preprava cestujúcich uskutočňuje podľa prepravného poriadku lanovej dráhy. Pravidelná preprava (jazda) sa neuskutoční, ak sa na prepravu neprihlási žiadny cestujúci. V prípade nízkeho záujmu o prepravu sa preprava uskutočňuje iba jednou lanovou dráhou.
2. V prípade zvýšeného záujmu cestujúcich môže byť preprava na LD uskutočnená mimo časového intervalu pravidelnej dopravy aj v čase, ktorý nie je určený cestovným poriadkom.
3. Ak prevádzkový stav LD alebo iné závažné okolnosti nedovolia zabezpečovať ďalšiu dopravu na LD, dopravca zabezpečí oboznámenie cestujúcich s obmedzením dopravy, zmenou cestovného poriadku alebo úplnou výlukou dopravy na LD (pre informovanie cestujúcich platia ustanovenia § 4 ods. 4).
4. Mimoriadnou jazdou sa rozumie jazda vykonaná v čase nevyhradenom cestovným poriadkom pre pravidelnú jazdu, pri ktorej sa preprava cestujúcich uskutočňuje podľa prepravného poriadku lanovej dráhy.
5. Do mimoriadnych jazd sa zahrňujú aj jazdy kvôli preprave chorých a zranených, poskytovanie prvej pomoci, záchrany a podobne.
6. Za mimoriadnu jazdu sa nepovažuje chod lanovej dráhy na technicko-prevádzkové účely, napríklad odstraňovanie námrazy, odsun chybného vozňa, skúšobný chod, kontrolná jazda a služobné jazdy zamestnancov lanovej dráhy, kontrolných orgánov dráhového podniku a dozorných orgánov.
7. Preprava sa môže uskutočňovať, keď je lanová dráha v prevádzkyschopnom stave pre verejnosť, a to v súlade s prevádzkovým predpisom.
8. Pri preprave cestujúcich smie byť vozeň (sedačka) obsadená maximálne počtom osôb stanovených typom LD.
9. Smerom hore môžu byť cestujúci prepravovaní :
 - a) s lyžami alebo snowboardom na nohách, za podmienky, že výstupišta vo vratnej stanici je upravené na takéto vystupovanie.
 - b) Na pešo bez lyží a snowboardu.
10. Smerom dole môžu byť prepravovaní len cestujúci bez lyží na nohách.
11. Dieťa do 6 rokov veku nesmie byť na LD prepravované samostatne, ale len za doprovodu (prítomnosti) dospeljej osoby. Dieťa od 6 do 10 rokov veku, alebo nižšie ako 125 cm môže byť na LD prepravené, ale len za doprovodu (prítomnosti) dospeljej osoby alebo osoby staršej ako 15 rokov.
12. Pri preprave menej osôb ako je kapacita vozňa, musia títo rovnomerne obsadiť sedačku tak, aby bola vyvážená a na dopravnom lane visela zvislo.
13. Cestujúci na lanovej dráhe sa riadia pokynmi prevádzkového personálu.

§ 8

Prednostná preprava

1. Nárok na prednostnú prepravu majú :
 - a. zamestnanci lanovej dráhy a strediska,
 - b. zamestnanci horskej služby alebo iných záchranných a silových zložiek, ktorí sú v službe, ich pomocníci a osoby ktoré zabezpečujú záchranné práce, osoby, ktoré utrpeli úraz „zachraňované osoby“ (zákon NR SR č.544/2002 § 8, ods.2)
 - c. osoby poverené výkonom dozoru a osoby príslušných kontrolných orgánov,

- d. ťažko telesne postihnuté osoby obmedzene na mobilitu,
- e. osoby osobitne označené alebo inak identifikované, po osobitnej dohode alebo súhlase zodpovedného vedúceho pracovníka dopravcu,

§ 9

Preprava telesne postihnutých (imobilných) osôb

1. Technické riešenie technologického zariadenia lanovej dráhy neumožňuje jednoduchú prepravu telesne postihnutých osôb na invalidnom vozíku.
2. V prípade požiadavky o prepravu takejto osoby, ktorá používa invalidný vozík, musí takáto osoba ,alebo osoba ktorá ju doprevádza, oznámiť už pri zakúpení cestovného lístka príslušnému zamestnancovi dopravcu svoju požiadavku na prepravu lanovou dráhou a požiadať o pomoc pri doprave takejto osoby (prípadne ak je to možné aj jeho invalidného vozíka) na lanovej dráhe.
3. Na základe požiadania podľa ods.2, zabezpečí dopravca pomoc pri nastupovaní a vystupovaní telesne postihnutého cestujúceho. Príchod takéhoto cestujúceho do priestoru nástupišťa si zabezpečuje cestujúci sám (vlastný doprovod).
4. Pri preprave cestujúceho podľa ods.1, zamestnanci obsluhy v staniach pomáhajú pri nastúpení a vystúpení takéhoto cestujúceho do / zo sedačky.
5. Nastupovanie a vystupovanie cestujúcich podľa ods.1 môže byť vykonávané len pri zastavenom chode vozňa (sedačky) v stanici.

§ 10

Vylúčenie osôb z prepravy

1. Na prepravu nemajú nárok alebo z prepravy môžu byť dopravcom vylúčené osoby :
 - a. ktoré javia známky nadmerného použitia alkoholických nápojov, omamných alebo psychotropných látok a osoby, ktoré pre chorobu, mimoriadne znečistenie vrchného ošatenia alebo z iných dôvodov môžu obťažovať alebo inak nepríjemne pôsobiť na spolucestujúcich, prípadne môžu nepriaznivo pôsobiť na bezpečnosť prepravy cestujúcich,
 - b. ktoré nedodržiavajú prepravný poriadok, pokyny a príkazy oprávnených zamestnancov dopravcu, svojím správaním obťažujú iných cestujúcich alebo inak narušujú bezpečnú a pohodlnú prepravu cestujúcich, alebo poškodzujú majetok dopravcu,
 - c. bez platného cestovného lístka,
 - d. s batožinou alebo jeho domácim zvieratkom, ak sú prekážkou bezpečnej, pokojnej a pohodlnej prepravy cestujúcich alebo ak ohrozujú zdravie cestujúcich .
2. Výška úhrady pri nepreukázaní sa cestujúceho platným cestovným lístkom (v prípade kontroly aj po vystúpení zo sedačky), je 5 – násobok základného cestovného bez príplatkov a zliav.

§ 11 **Preprava batožín**

1. Cestujúci má právo bezplatne vziať so sebou na sedačku ľahko prenosnú batožinu do hmotnosti 5 kg (za batožinu sa nepovažujú drobné predmety, ktoré je možné podľa potreby držať v lone alebo v ruke) jedny lyže s palicami.
2. Preprava živých zvierat na sedačke je povolená len ak sú splnené osobitné podmienky stanovené pre ich prepravu (§ 15).
3. Preprava strelných zbraní je povolená len cestujúcemu, ktorý sa preukáže platným oprávnením nosiť pri sebe príslušnú zbraň. Pri jej preprave je potom cestujúci povinný dodržiavať osobitné predpisy.
4. Osoby , ktoré sú oprávnené nosiť strelné zbrane , môžu vziať so sebou spolu so zbraňou primerané množstvo nábojov, ktoré musia byť uložené v opaskoch na náboje v poľovníckych kapsách a podobných na to určených obaloch.
5. Preprava batožiny väčšieho rozsahu a iných vecí je vykonávaná osobitne (napr. samostatne na sedačke alebo montážnom vozni) za podmienky, že ich preprava je možná s ohľadom na ich rozmery a hmotnosť, technické parametre vozňov a ďalších zariadení LD. Takáto preprava sa vykonáva za osobitnú tarifu, ktorú určuje dopravca.

§ 12 **Vylúčenie batožiny a vecí z prepravy**

1. Nie je dovolené brať so sebou na sedačku a prepravovať :
 - a. vecí, ktorých preprava je zakázaná príslušnými všeobecne záväznými predpismi alebo opatreniami príslušných orgánov štátnej správy,
 - b. nebezpečné látky a predmety, ktoré svojimi vlastnosťami môžu spôsobiť výbuch, oheň, poškodenie zariadenia LD, poškodenie zdravia a úraz cestujúcich alebo iných osôb, otravu, popálenie, poleptanie a ochorenie ľudí alebo zvierat,
 - c. nabité strelné zbrane,
 - d. vecí, ktoré môžu poškodiť, alebo spôsobiť znečistenie vozňa,
 - e. vecí , ktoré svojim vzhľadom alebo vlastnosťami (napr. zápach, hniloba, a pod.) môžu obťažovať alebo inak znepríjemňovať prepravu cestujúcim.

§ 13 **Zodpovednosť za prepravu batožiny**

1. Dopravca neručí za stratu batožiny a predmety, ktoré sú prepravované spoločne s cestujúcim (vrátane lyží, snowboardu a ostatného výstroja).
2. Za škodu, ktorá vznikla cestujúcemu počas prepravy na batožinách prepravovaných spoločne s ním alebo na veciach ktoré mal u seba, zodpovedá dopravca iba v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

§ 14 Preskúmanie batožiny

1. Ak má oprávnený zamestnanec dopravcu pochybnosti o tom , či veci , ktoré chce cestujúci vziať so sebou na sedačku, vyhovujú stanoveným požiadavkám (§ 11, § 12), je oprávnený presvedčiť sa v prítomnosti cestujúceho o ich obsahu a povahe. V prípade ak cestujúci odmietne preskúmanie batožiny alebo ak sa pri jej preskúmaní zistí, že obsah batožiny a iné veci sú z prepravy vylúčené v zmysle ustanovení tohto PPOR, je dopravca oprávnený takúto batožinu, veci alebo zvieratá neprepraviť na LD. Cestujúci je povinný takúto batožinu zo sedačky odstrániť.
2. Oprávnený zamestnanec dopravcu je oprávnený vylúčiť z prepravy batožinu alebo inú vec, ktoré chce cestujúci prepraviť, ak môže byť prekážkou bezpečnej, nerušenej a pohodlnej prepravy ostatných cestujúcich, ak môže ohroziť zdravie cestujúcich, môže dôjsť k poškodeniu vozňa alebo ak to neumožňujú technické parametre vozňa alebo obsaditeľnosť vozňa.

§ 15 Preprava zvierat

1. Cestujúci smie vziať so sebou na sedačku (ako batožinu) drobné domáce alebo iné malé zvieratá, pokiaľ tomu nebránia osobitné predpisy, ak sú uzavreté v klietkach, košoch, alebo v iných vhodných prenosných schránkach s nepriepustným dnom. Na prepravu schránok so zvieratami platia ustanovenia o preprave batožín.
2. Bez schránky možno vziať na sedačku len domáceho psa. Pre prepravu domácich psov bez schránky sú stanovené nasledovné podmienky :
 - a. nástup cestujúceho so psom môže byť vykonaný len so súhlasom službukonajúceho zamestnanca dopravcu v stanici,
 - b. pes musí mať bezpečnostný náhubok,
 - c. pes nesmie byť chorý, špinavý alebo agresívny,
 - d. pes musí byť pripútaný a držaný majiteľom tak, aby nemohol náhle vyskočiť alebo inak negatívne náhle pôsobiť na bezpečnosť dopravy,
 - e. v jednom vozni sa smie súčasne prepravovať len jeden pes, toto obmedzenie neplatí, ak sa jedná napr. o dvoch psov, ktorých berie so sebou ten istý cestujúci,
 - f. vo vozni kde je prepravovaný pes v zmysle horeuvedených podmienok, nesmie byť prepravovaný ďalší cestujúci mimo majiteľa psa.
3. Oprávnený zamestnanec dopravcu môže rozhodnúť o vylúčení z prepravy domáceho alebo iného zvierata, ak môže byť prekážkou bezpečnej, nerušenej a pohodlnej prepravy cestujúcich alebo ak môže ohroziť zdravie cestujúcich alebo ak to neumožňujú prepravné podmienky (napr. obsaditeľnosť vozňa).
4. Miestnou úpravou môže dopravca prepravu živých zvierat na prechodnú dobu úplne vylúčiť. Toto oprávnenie dopravcu sa nevzťahuje na služobné psy horskej záchranej služby, ozbrojených síl a bezpečnostných zborov a na vodiacich psov, ktoré do prevádzajú napr. zrakovo postihnuté osoby.

§ 16

Povinnosti dopravcu

1. Dopravca je povinný vykonávať prepravu cestujúcich na LD s odbornou starostlivosťou. Pri preprave je povinný zaisťovať bezpečnosť prepravy cestujúcich, zvierat a vecí.
2. Dopravca je povinný zverejniť tarifu, na požiadanie cestujúcich podať informácie súvisiace s prepravou na LD, v staniciach zverejniť výňatok z prepravného poriadku a na požiadanie poskytnúť k nahliadnutiu kompletný prepravný poriadok.
3. Vozne, ktoré sa použijú na prepravu cestujúcich, musia byť v riadnom technickom stave zodpovedajúcom schválenej technickej spôsobilosti. Priestor na sedadlách sedačiek musí byť udržiavaný v náležitej čistote.
4. Vykonávať dopravu na dráhe podľa pravidiel prevádzkovania dopravy na dráhe a licencie, prevádzkového predpisu a POUS.
5. Zastaviť prevádzku dráhového vozidla, ktoré ohrozuje bezpečnosť a zdravie osôb, bezpečnosť majetku alebo životné prostredie nad únosnú mieru.
6. Predpísaným spôsobom vystrojiť a označiť svojich zamestnancov, ktorí sú oprávnení dávať cestujúcim, odosielateľom a príjemcom pokyny na zachovanie bezpečnosti a plynulosti dopravy na dráhe.
7. Vykonávať dopravu na lanovej dráhe podľa cestovného poriadku a tarify.
8. Informovať cestujúcich o poskytovaných prepravných službách a cenách za poskytované služby.

§ 17

Povinnosti prevádzkovateľa lanovej dráhy

1. Predpísaným spôsobom vystrojiť a označiť svojich zamestnancov, ktorí sú oprávnení dávať cestujúcim, odosielateľom a príjemcom pokyny na zachovanie bezpečnosti a plynulosti dopravy na dráhe.
2. Označiť priestory v obvode dráhy, ktoré nie sú prístupné verejnosti.
3. Viditeľne označiť stanice LD názvom.
4. Zabezpečiť informácie na orientáciu cestujúcich v staniciach a informovať cestujúcich o poskytovaných prepravných službách a cenách za poskytované služby.
5. Zverejniť cestovné poriadky a ich zmeny.

§ 18

Povinnosti cestujúcich

1. Cestujúci sú v záujme bezpečnosti dopravy na dráhe povinní zachovávať opatrnosť, dodržiavať príslušné zákonné a iné opatrenia dopravcu, poslúchnuť pokyny oprávnených zamestnancov prevádzkovateľa LD a dopravcu, rešpektovať upozornenia a pokyny uvedené na inštalovaných informačných tabuliach.
2. Cestujúci, ktorý sa nachádza v obvode lanovej dráhy, v priestore staníc a vozňov je povinný poslúchnuť pokyny a príkazy oprávneného zamestnanca prevádzkovateľa lanovej dráhy a dopravcu, ktoré smerujú k zaisteniu bezpečnosti alebo plynulosti dopravy ako aj jeho osobnej bezpečnosti

- a bezpečnosti ostatných cestujúcich. Na vyzvanie oprávneného zamestnanca dopravcu je povinný preukázať svoju totožnosť.
3. Cestujúci je povinný správať sa tak, aby nenarúšal pokojnú, pohodlnú a bezpečnú prepravu ostatným cestujúcim, nepoškodzoval zariadenia vozidla, a iné zariadenia prevádzkovateľa dráhy a dopravcu slúžiace cestujúcim, neznečisťoval vozeň a priestory dopravcu, neobťažoval cestujúcich a oprávnených zamestnancov prevádzkovateľa dráhy a dopravcu.
 4. Cestujúci je sám zodpovedný za riadne a bezpečné uloženie ním prepravovanej batožiny a iných vecí pred ich prepravou.
 5. Počas prepravy na lanovej dráhe je cestujúcim zakázané :
 - a. zdržiavať sa bezdôvodne v priestoroch nástupišťa a výstupišťa a staníc
 - b. vykláňať sa z vozňa, hojdať sa
 - c. otvárať sklopnú opierku na sedačke
 - d. vyhadzovať zo sedačky počas jazdy akékoľvek predmety a nechať vyčnievať veci z vozňa
 - e. fajčiť alebo používať otvorený oheň na sedačke a v priestoroch nástupišťa a výstupišťa a staníc
 6. Cestujúci môžu nastupovať a vystupovať z vozňov len v priestoroch staníc na miestach na to určených.
 7. Ak dôjde k zastaveniu lanovej dráhy, cestujúci je povinný ostať pokojne sedieť na sedačke a počkať na pokračovanie jazdy. Prípadne sa riadi pokynmi oprávnených zamestnancov dopravcu.
 8. Po vystúpení zo sedačky je povinný čo najskôr opustiť priestor výstupišťa stanice.
 9. Cestujúci je povinný zaplatiť cestovné, na výzvu oprávneného zamestnanca dopravcu predložiť ku kontrole platný cestovný lístok (alebo iný doklad oprávňujúci na prepravu) pred nastúpením na sedačku ako aj po vystúpení zo sedačky v priestore stanice.

ČLÁNOK III

Cestovné (prepravné)

§ 19

1. Tarifa upravuje sadzby základného cestovného, príplatkov, zliav a ďalších úhrad, spojených s prepravou cestujúcich, ich batožiny, zvierat a vecí ako aj podmienky za ktorých sa uplatňuje.
2. Dopravca je povinný zabezpečiť aby určené tarify boli sprístupnené cestujúcej verejnosti na miestach určených k zakúpeniu cestovných lístkov (pokladne, webová stránka).
3. Cestujúci , ktorý nemá právo na bezplatnú prepravu, je povinný za jednotlivú jazdu alebo za právo na prepravu v určitom časovom období, zaplatiť cestovné určené tarifou. Ak cestujúci uplatňuje právo na zľavnené cestovné, je povinný svoje právo bez vyzvania preukázať.
4. Tarifa určuje, za ktoré batožiny je cestujúci povinný zaplatiť prepravné.
5. Deti do 6 rokov veku sú prepravované zdarma v sprievode dospelaj osoby ktorá má platný cestovný lístok.

§ 20

Nárok na vrátenie cestovného

1. Cestujúci má právo žiadať o vrátenie cestovného, ak sa doprava na lanovej dráhe neuskutoční v prípade prerušenia alebo obmedzenia dopravy na čas dlhší ako 3 hodiny z dôvodu :
 - a. poruchy zariadenia LD
 - b. ak iné závažné okolnosti nedovolia zabezpečiť ďalšiu dopravu podľa cestovného poriadku a vyžadujú prerušenie alebo obmedzenie prevádzky lanovej dráhy. Cestujúci nemá právo žiadať o vrátenie cestovného ak mal možnosť využiť iné horské dopravné zariadenia dopravcu v stredisku.
2. Dopravca vráti cestovné len na základe požiadavky cestujúceho, ktorý je povinný predložiť platný cestovný lístok na deň, v ktorom sa neuskutočnila preprava z dôvodov uvedených v ods.1. spolu s dokladom o zaplatení.
3. Cestovné pri čiastočnom uskutočnení prepravy cestujúceho z dôvodov uvedených v ods.1. sa vráti po odpočítaní pomerného cestovného za príslušný deň.
4. Pri vrátení pomernej čiastky musí zodpovedný zamestnanec dopravcu vykonať záznam o vrátení finančnej čiastky s priloženým platným cestovným lístkom a dokladom o zaplatení.
5. V iných prípadoch , ako vyplýva z ustanovení ods.1 a 3 sa cestovné nevracia.
6. Cestujúci nemá nárok na vrátenie cestovného tiež v prípade, ak sa preprava neuskutoční z dôvodu pôsobenia nepriaznivých poveternostných vplyvov v zmysle príslušných ustanovení Prevádzkového predpisu, nemoci cestujúceho, strate cestovného lístka, v prípade že cestujúci sám nemá záujem o dopravu (napr. že chce skôr opustiť stredisko).

§ 21

Cestovný lístok

1. Potvrdením o uzavretí zmluvy o preprave osôb a batožín na lanovej dráhe a dokladom o zaplatení cestovného je platný cestovný lístok.
2. Cestovné lístky sú časové, bodové a jedno rázové. Jedno rázový cestovný lístok oprávňuje cestujúceho na prepravu jedným úsekom alebo obidvoma úsekmi (spätočný) trate lanovej dráhy. Čas platnosti časových cestovných lístkov určuje tarifa. Bodový lístok je kreditný na odpočet stanoveného počtu bodov za použité dopravné zariadenie v danej sezóne.
3. Časový lístok oprávňuje na prepravu v stanovenom časovom období v rozsahu prevádzkovej platnosti na ktorú bol vydaný.
4. Jednorázový cestovný lístok a bodový cestovný lístok, je prenosný.
5. Časový cestovný lístok je neprenosný.
6. Z jednorázového cestovného lístka musia byť zrejmé údaje, ktoré umožňujú kontrolu jeho platnosti a správnosti použitia s ohľadom na povahu prevádzky.
7. Z časového a bodového cestovného lístka sú zrejmé najmä tieto údaje (elektronický zaznamenané) :
 - druh časového cestovného lístka, čas jeho platnosti
 - prevádzkový rozsah platnosti (lanovky,vleky,stredisko a p.)
 - výška ceny cestovného lístka
 - meno držiteľa cestovného lístka (ak sa jedná o cestovný lístok na meno)
8. Cestujúci bez platného cestovného lístka nebude pripustený na prepravu.

§ 22

Výdaj cestovných lístkov

1. Výdajňa cestovných lístkov musí byť otvorená najmenej 10 min pred započatím prvej jazdy v dennej prevádzke LD, resp. pred ďalšími jazdami počas dňa.
2. Cestovný lístok zakúpený prostredníctvom webového E-shopu si cestujúci po predložení QR kódu vyzdvihne vo výdajnom automate, popřípade v kase.
3. Výška ceny cestovného vyznačená na doklade cestovného musí súhlasiť s cenou ktorú zaplatil cestujúci. Cestujúci je povinný pri kúpe cestovného lístka sa sám presvedčiť či mu bol vydaný podľa požadovaných údajov, najmä či zaplatené cestovné zodpovedá cene vyznačenej na doklade, na neskoršiu reklamáciu cestujúceho dopravca neberie zreteľ.

§ 23

Kontrola cestovných lístkov

1. Cestovné lístky overuje elektronické čítacie zariadenie (turniket), ktoré sú umiestnené pred nástupom na lanovú dráhu. Cestujúci je povinný mať pri sebe platný cestovný lístok po celý čas prepravy aj v čase vystupovania z vozňa.
2. Cestujúci je povinný na vyzvanie oprávneného zamestnanca dopravcu v čase nástupu i výstupu z vozňa predložiť k nahliadnutiu cestovný lístok resp. preukázať sa dokladom oprávňujúcim na prepravu.
3. Dopravca je oprávnený uložiť cestujúcemu, ktorý sa nepreukáže platným cestovným lístkom, aby zaplatil cestovné a úhradu (pokutu). Ak cestujúci nechce (alebo nemôže) na mieste zaplatiť cestovné a úhradu, je dopravca od neho oprávnený požadovať aby sa preukázal osobnými údajmi potrebnými na ich vymáhanie.

ČLÁNOK IV.

Reklamácie

§ 24

1. Uplatnenie práv cestujúceho z prepravy alebo v súvislosti s prepravou, si musí cestujúci uplatniť u dopravcu, inak zanikajú. Toto neplatí, ak ide o právo na náhradu škody na zdraví, alebo na batožinách prepravovaných spoločne s cestujúcim, alebo na veciach, ktoré mal cestujúci u seba, toto právo sa môže uplatniť v zmysle Občianskeho zákonníka.
2. Ak sa požaduje vrátenie peňažnej čiastky zaplatenej dopravcovi, na podanie reklamácie je oprávnený ten, kto peňažnú čiastku uhradil – objednávateľ prepravy (oprávnený) a takou cestou akou bol cestovný lístok zakúpený. To je priamo v kase strediska, alebo cez príslušný formulár webového E-shopu.
3. Právo na vrátenie cestovného (v prípadoch podľa §20 ods. 1,2,3), ak nedošlo k uskutočneniu prepravy, môže cestujúci uplatniť v deň, kedy preprava nebola uskutočnená, alebo na konci platnosti lístka v prípade viac dňového lístka.
4. V ostatných prípadoch sa reklamácia podáva len písomne na adresu sídla spoločnosti alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu office@tatrawest.sk. V reklamácií musí oprávnený vymedziť svoje požiadavky voči dopravcovi a tieto zdôvodniť. Ďalej musí priložiť doklady potvrdzujúce

oprávnenosť jeho nárokov a správnosť výšky požadovanej sumy (najmä doklad o zaplatení sumy vrátane ktorej požaduje), zápisnicu vyhotovenú s dopravcom a adresu na ktorú sa má zaslať výsledok reklamačného konania.

5. Oprávnený musí uplatniť svoje právo u dopravcu bez zbytočného odkladu.
6. Ak reklamácia nemá potrebné náležitosti, dopravca vyzve reklamujúceho na jej doplnenie a určí lehotu na jej doplnenie, ktorá nesmie byť kratšia ako 8 dní. Ak sa náležitosti reklamácie doplnia v stanovenej lehote, považuje sa to za riadne podanie reklamácie. V prípade že reklamujúci v stanovenej lehote nedoplní požadované náležitosti, dopravca sa s takouto reklamáciou nebude zapodievať.

§ 25 **Zápisnica**

1. Okolnosti, ktoré môžu zakladať majetkovú alebo inú zodpovednosť medzi dopravcom a cestujúcim sa zisťujú a dokumentujú spravidla zápisnicou. Takáto zápisnica je podkladom na uplatnenie práv. Zápisnicu spisuje dopravca za prítomnosti dotknutej strany (strán), pokiaľ možno na mieste kde sa zistila okolnosť o ktorej sa táto vyhotovuje.
2. Správnosť zistení obsiahnutých v zápisnici potvrdia podpisom obidve strany, ktoré sa jej zúčastnili.
3. Ak zúčastnená osoba nesúhlasí s obsahom zápisnice, uvedie v nej s ktorými údajmi a znením nesúhlasí a z akého dôvodu a takto doplnenú zápisnicu podpíše. Ak osoba zúčastnená na spisovaní zápisnice túto odmietne podpísať, je potrebné v zápisnici uviesť jej meno a aj dôvody jej odmietnutia. Ak s obsahom zápisnice nesúhlasí zamestnanec dopravcu a v zápisnici neurobí záznam podľa prvej vety, prepravca je povinný dokázať, že údaje v zápisnici nie sú správne.

§ 26 **Vybavenie reklamácie**

1. Dopravca je povinný vybaviť reklamáciu do 3 mesiacov počnúc dňom nasledujúcim po dni v ktorom bola reklamácia doručená (platí dátum poštovej doručienky) poprípade osobne podaná dopravcovi alebo doručenie e-mailu. Dopravca písomne oznámi reklamujúcemu výsledok (uznanie alebo zamietnutie) reklamácie.
2. Ak dopravca sčasti alebo úplne zamietne právo uplatňované reklamáciou, je povinný toto stanovisko zdôvodniť.

ČLÁNOK V.

Nehody a mimoriadne udalosti pri preprave

§ 27

1. Pri vzniku nehody a mimoriadnej udalosti na lanovej dráhe, v dôsledku čoho ďalšia preprava nebude možná resp. s ohľadom na rozsah a následky vzniku MU, bude vykonaná v mimoriadnom režime, dopravca neodkladne informuje cestujúcich vo vozňoch o vzniknutej situácii a ďalšom postupe za účelom ich dopravenia do staníc resp. opustenia vozňov (evakuácia z vozňov).
2. Ihneď po vzniku MU podľa ods.1) je vedúci prevádzky LD povinný v prípade potreby urobiť nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poskytnutia prvej pomoci postihnutým osobám, odvoz zranených osôb na odborné lekárske ošetrenie a na odvrátenie prípadne ďalších škôd na zdraví, životoch osôb a majetku. Ďalej je povinný urobiť opatrenia na zaistenie prípadných svedkov MU a na zaistenie dokumentačného materiálu.

§ 28

Premičanie a zánik práv z prepravy

1. Premičanie práv občanov je upravené príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.