

Provozní a reklamační řád

Nehlihané placené terasovité parkoviště P1 a P2 – Riders Park Donovaly

Provozovatelem nehlihaného placeného parkoviště P1 a P2 je GOIMPEX BRATISLAVA, a.s., se sídlem Prešovská 39, 821 02 Bratislava, IČO: 35 758 015, IČ DPH: SK2020253752, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl: 5a, vložka č. 1981/B (dále také „GOIMPEX BRATISLAVA, a.s.“ a/nebo „provozovatel“).

8a, vložka č. 1981/B. Tento řád upravuje podmínky užívání parkoviště a postup při vyřizování reklamaci.

ÚČINNÉ OD	PROVOZOVATEL	MÍSTO
16. 6. 2026	GOIMPEX BRATISLAVA a.s..	Donovaly 801, Nová Hofs

I ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- Provozovatel nehlihaného placeného parkoviště P1 a P2: GOIMPEX BRATISLAVA, a.s., se sídlem Prešovská 39, 821 02 Bratislava, IČO: 35 758 015, IČ DPH: SK2020253752, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl: 5a, vložka č. 1981/B (dále také „GOIMPEX BRATISLAVA, a.s.“ a/nebo „provozovatel“).
- Místo provozu: Donovaly 801, 978 39 Donovaly, část Nová Hofs [areál střediska Riders Park Donovaly / PARK SNOW Donovaly].
- Provozní doba: pondělí – neděle, 00:00 – 24:00 hod.
- Způsob platby: vložení parkovacího listku, který si klient odebral z vjezdového terminálu, do automatické platební stanice a úhrada parkovného v hotovosti nebo platební kartou.
- Zákazník: fyzická osoba, která si pronajala nehlihané parkovací místo a zaparkovala silniční motorové vozidlo na nehlihaném parkovacím místě a která je oprávněna užívat toto silniční motorové vozidlo.
- ceník parkovného (nájemného) pro zákazníky za jedno motorové vozidlo a jedno parkovací místo. Stejný ceník platí pro parkoviště P1 i P2:

Položka	Cena
Prvních 15 minut (příjezd a výjezd)	zdarma
Se sezónkou nebo platným listkem na lanovku *	0 €
1 hodina (a hodina, 1 – 5 hodin)	3 €
5 hodin (celkem za prvních 5 hodin)	15 €
6 a více hodin (parkovné a 12 hodin)	15 € / 12 h
Parkování během nabíjení elektromobilu	0 €
Ztráta nebo poškození parkovacího listku	60 €

* Donovalská sezónka nebo platný listek na lanovku (Teleim Nová Hofs nebo Záhradiste). Slevu ve výši 100 % lze uplatnit pouze v den použití příslušného listku, a to na platební stanici.

- Všechny ceny parkovného uvedené v ceníku jsou s DPH. Cena je uvedena za každou započatou hodinu, resp. za uvedený časový úsek.
- Prostor nehlihaného placeného parkoviště (dále jako „parkoviště“) je monitorován kamerovým systémem za účelem zajištění plnlosti parkování a ochrany majetku provozovatele (vjezdové a výjezdové rampy a parkovacího automatu). Kamerový systém neslouží k hliání parkoviště a/nebo zaparkovaných motorových vozidel.
- Výjezd z parkoviště je možný pouze po zaplacení parkovného. Po zaplacení parkovného na platební stanici je k dispozici 15 minut na opuštění parkoviště.

- Vozidla osvozená od parkovného určuje provozovatel parkoviště GOIMPEX BRATISLAVA, a.s.

II PODMÍNKY PARKOVÁNÍ

- Tento provozní řád upravuje pravidla užívání nehlihaného parkovacího místa zákazník na parkovišti, určeného k parkování osobních vozidel mezi provozovatelem parkoviště a zákazníkem.
- Užívat nehlihané parkovací místo může pouze zákazník, který akceptuje tento provozní řád, ceník a skutečnost, že prostor i samotné vozidlo budou monitorovány prostřednictvím bezpečnostních kamer, čímž se uzavírá dohoda o dočasném nájmu nehlihaného parkovacího místa. Dohoda vzniká převzetím parkovacího listku zákazníkem z vjezdového terminálu. Provozovatel placeného parkoviště si vyhrazuje právo nasměrovat zákazníka na jím určené nehlihané parkovací místo.
- Systém parkování:
 - Výjezd vozidla:**
 - zákazník zastaví před rampou, kterou otevře stisknutím tlačítka pro výjeď parkovacího listku na vjezdovém terminálu nebo přiložením donovalské sezónky, čímž se rampa otevře,
 - zákazník zaparkuje vozidlo na vybraném, resp. provozovatelem parkoviště určeném nehlihaném parkovacím místě,
 - zákazník opustí parkovací prostor, přičemž parkovací listek je zákazník povinen vzít si s sebou,
 - parkování elektromobilů je možné pouze na určených a označených parkovacích místech. Řidi elektromobilu je povinen přilížit k možným teplotním výkyvům a jejich vlivu na vybíjení baterie.
 - Postup při ukončení parkování:**
 - na platební stanici zaplatí zákazník parkovné ve výši určené dle ceníku za dobu parkování načtenou podle délky parkování z parkovacího listku,
 - platbu zákazník provede přiložením čárového kódu na parkovacím listku ke skeneru na platební stanici a následně se řidi instrukcemi na displeji platební stanice,
 - pokud chce zákazník uplatnit slevu z důvodu, že je držitelem donovalské sezónky nebo platného listku na lanovku, musí na dotykovém panelu platební stanice stisknout tlačítko „Uplatnit slevu“ nebo tlačítko C pod dotykovým panelem,
 - pokud chce zákazník uplatnit slevu po dobu nabíjení elektromobilu, musí na dotykovém panelu platební stanice stisknout tlačítko „Uplatnit slevu“ nebo tlačítko C pod dotykovým panelem a přiloží nabíjecí kartu, kterou použil na nabíjecí stanici,
 - po úhradě parkovného bude zákazníkovi vytištěn doklad o zaplacení, pokud se zákazník nerozhodne, že jej nepotřebuje,
 - zákazník si ponechá parkovací listek pro výjezd z parkoviště,
 - zákazník je povinen opustit parkoviště do 15 minut od zaplacení parkovného,
 - při pohybu na parkovišti má každá osoba povinnost dbát o svou bezpečnost, jak upravuje zákon č. 8/2009 Z. z. o silničním provozu, ve znění pozdějších předpisů (dále také „Zákon o silničním provozu“).
 - Výjezd vozidla:**
 - zákazník do 15 minut od zaplacení parkovného zastaví před rampou, přiloží parkovací listek z vjezdového terminálu (po úhradě ceny za parkování) ke čtečce, otevře rampu a odjede vozidlem z parkoviště,
 - zákazník, který zapomněl zaplatit parkovné a zjistí to až u výjezdového terminálu, nesmí odstavit vozidlo u výjezdu.
- Na parkovišti je provoz upraven dopravním značením a zákazník je povinen dodržovat v plném rozsahu ustanovení zákona o silničním provozu.
- Rychlost jízdy na parkovišti je max. 20 km/hod. Zákazník je povinen přizpůsobit jízdu na parkovišti povětrnostním podmínkám.
- Zneužití sousedního nehlihaného parkovacího místa nesprávným parkováním vozidla zákazníkem bude posuzováno jako parkování na dvou (případně více) nehlihaných parkovacích místech a zákazník je povinen zaplatit náhradu za všechna obsazená i částečně obsazená nehlihaná parkovací místa ve výši parkovného dle platného ceníku.
- Pokud vozidlo odstavené mimo vyznačená parkovací místa tvoří překážku silniční nebo pří dopravě, provozovatel parkoviště jej může nechat odtáhnout na náklady a riziko zákazníka.
- V případě, že zákazník poruší tento provozní řád podstatným způsobem, má provozovatel právo na náklady zákazníka odtáhnout vozidlo.
- Vozidla, která jsou zaparkována na parkovišti, musí být v řádném technickém stavu a musí být schválena k používání v silničním provozu.
- V prostorách parkoviště je zakázáno řízení vozidel osobám pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky, bez řidičského oprávnění i pro účely výuky jízdy.
- Zákazník (včetně všech osob zdržujících se v prostorách parkoviště) je povinen dbát o to, aby na majetku provozovatele i třetí osoby nevznikla škoda, přičemž odpovídá za všechny škody způsobené jím nebo jeho vozidlem na majetku provozovatele parkoviště nebo třetí osoby.
- Zákazník, který je držitelem donovalské sezónky nebo platného listku na lanovku (Teleim Nová Hofs nebo Záhradiste), si může uplatnit slevu na parkovné ve výši 100 %. Tento nárok si zákazník musí uplatnit prostřednictvím platební stanice tak, že před validací parkovacího listku přiloží sezónní listek, resp. listek na lanovku, který v ten den vyžul, čímž mu na parkovném vznikne sleva ve výši 100 %. Slevu lze uplatnit pouze v den použití příslušného listku.
- Zákazník, který je držitelem donovalské sezónky nebo listku na lanovku, je rovněž povinen pečlivě uschovávat parkovací listek, který je třeba využít na platební stanici dle postupu uvedeného v čl. II odst. 3 písm. b).
- Zákazník není oprávněn poskytnout svou sezónku ani listek na lanovku jiné osobě za účelem získání slevy na parkovném.

III POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- Při zaparkování vozidla vždy řádně uzavřít a uzamknout vozidlo, zajistit ho proti samovolnému uvedení do pohybu a zaparkovat na jednom parkovacím místě.

- Dodržovat všechny výstražné nápisy, včetně nápisů upozorňujících na kluzký povrch a terénní nerovnosti, dopravní značka a tento provozní řád a řídit se jimi.
- Dodržovat všechny bezpečnostní a požární předpisy.
- Parkovací místo užívat pouze pro vozidlo v technicky provozuschopném stavu a parkovat pouze na vyznačeném nehlihaném parkovacím místě.
- Udržovat čistotu a pořádek na parkovišti a v jeho okolí.
- Pečlivě uschovávat parkovací listek. Zákazník nese odpovědnost za ztrátu, poškození a zničení (poškození čitelnosti) parkovacího listku. V případě ztráty parkovacího listku bude účtován za jeho ztrátu poplatek 60 € realizovaný úhradou na platební stanici.

- V případě zjištění poruchy platební stanice, poškození dopravního značení, dopravního zařízení nebo jiné skutečnosti, která brání řádnému užívání placeného parkoviště, tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámí osobně v informačním centru nebo na telefonních číslech +421 48 419 9881 (v čase od 08:30 do 15:30) a +421 917 836 208 (v čase od 15:30 do 08:30 hod.).
- Platbu za parkovné provést vždy před odjezdem z parkoviště.

IV ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- Prostor parkoviště není hlián. Provozovatel neprovádí hlikování zaparkovaných vozidel na parkovišti a nezajišťuje ochranu vozidel před neoprávněným vniknutím, odcizením ani poškozením.
 - Provozovatel neodpovídá zákazníkovi za škodu vzniklou na vozidle a jeho příslušenství v prostoru parkoviště ani za krádež/odcizení vozidla nebo jeho části.
 - Provozovatel neodpovídá za věci odložené ve vozidle, které se ve vozidle běžně neokládají, rovněž neodpovídá za volně odmontovatelné části vozidla, dojde-li k jejich ztrátě, poškození nebo odcizení.
- ### V NA POSKYTNUTÉM PARKOVACÍM MÍSTĚ V ZAPARKOVANÉM VOZIDLE JE ZAKÁZÁNO
- Nechávat v zaparkovaném uzamčeném vozidle děti a živá zvířata.
 - Nechávat v zaparkovaném vozidle cenné věci.
 - Odkládání a skladování předmětů všeho druhu, zvláště předmětů z hořlavých materiálů.
 - Kouření a používání otevřeného ohně, rovněž zákaz manipulace s hořlavými látkami.
 - Čerpání pohonných hmot do nádrže vozidla, provádění oprav, výměna oleje, nabíjení akumulátorů a vypouštění chladících kapalin nebo mytí vozidla.
 - Ponechání motoru v chodu po delší dobu, zkoušení motoru.
 - Parkování vozidla s netěsnící nádrží nebo jiným poškozením ohrožujícím provoz parkoviště, parkování vozidla, které není v řádném technickém stavu, a vozidla nespĺňujícího technické předpisy.
 - Opravování vozidla s vjikmou odstranění poruchy za účelem uvedení vozidla do provozu.
 - Parkování vozidla v jízdních pruzích před výjezdy z parkoviště, vzhledem k možnému narušení plnosti provozu.

VI REKLAMAČNÍ ŘÁD

- K zajištění jednotného, rychlého a správného postupu při vyřizování reklamaci poskytovanych služeb na parkovišti se vydává tento reklamační řád:
 - Pokud zákazník zjistí, že služba, která mu byla poskytnuta, má vadu, uplatňuje své právo u provozovatele parkoviště bez zbytečného odkladu. Jeho právo zaniká, nebylo-li uplatněno do 7 dnů od poskytnutí služby.
 - Provozovatel má právo reklamaci nepřijmout v případě, že nebyly splněny všechny podmínky reklamace.
 - Zákazník při uplatňování reklamace musí předložit provozovateli doklad o poskytnutých službách (parkovací listek) a doklad o zaplacení služeb, jejichž vadu reklamuje. K reklamaci je třeba přiložit i popis události, adresy jsou příčinou reklamace služeb, kontaktní osobu, korespondenční adresu, telefonní kontakt a jakého nároku se zákazník domáhá. V případě nárokování vrácení peněz je třeba uvést i číslo účtu ve tvaru IBAN. Není-li možné poskytnout provozovateli všechny náležitosti reklamace, uvede zákazník důvod této skutečnosti. Reklamaci lze zaslat poštou na adresu provozovatele – GOIMPEX BRATISLAVA, a.s., Prešovská 39, 821 02 Bratislava, případně e-mailem na [\[email protected\]](mailto:email.protected). Provozovatel bezodkladně po vytknutí vady zákazníkovi poskytne doklad písemné potvrzení o vytknutí vady služby a o lhůtě, v níž vadu odstraní.
 - Provozovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy byla reklamace uplatněna. Po uplynutí lhůty vzniká spotřebiteli nárok na vrácení peněz za reklamovanou službu. Provozovatel je povinen písemně oznámit zákazníkovi důvody odmítnutí odpovědnosti za vady služby, pokud provozovatel odpovědnost za vady služby odmítne.
 - Jde-li o složitý případ nebo o poškození motorového vozidla činnosti provozovatele nebo v důsledku nesprávné obsluhy technologie parkoviště během doby parkování, je třeba na místě sepsat „zápis o škodě vzniklé na parkovišti“ ve třech výtahoveních, přičemž zákazník jedno výtahovení doručí přímo příslušnému policejnímu orgánu, 1 ks si zákazník ponechá a 1 ks zůstává provozovateli parkoviště. Bezodkladně je nutné kontaktovat provozovatele parkoviště osobně v informačním centru nebo na telefonních číslech +421 48 419 9881 (v čase od 08:30 do 15:30) a +421 917 836 208 (v čase od 15:30 do 08:30 hod.) i pojišťovnu.
 - Peněžní rozdíly zjištěné mimo placené parkoviště provozovatel neuhrává.
 - Pokud zákazník není spokojen se způsobem, jakým provozovatel vyřídil jeho reklamaci, nebo se domnívá, že provozovatel porušil jeho práva, má možnost obrátit se na provozovatele se žádostí o nápravu. Pokud provozovatel na žádost o nápravu odpoví zamítavě nebo na ní neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání, má zákazník právo podat návrh na zahájení alternativního řešení svého sporu podle ustanovení § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternativním řešení spotřebitelských sporů.
 - Příslušným subjektem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů s provozovatelem je Slovenské obchodní inspekce (Bajkalská 21/A, P. O. box č. 29, 827 99 Bratislava, www.soi.sk) nebo jiná příslušná oprávněná právnícká osoba zapsaná v seznamu subjektů alternativního řešení sporů uvedeném Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky (www.mhssr.sk); spotřebitel má právo volby, na kterém z uvedených subjektů se obrátí.

VII KAMEROVÝ SYSTÉM

- Prostor parkoviště jsou monitorovány kamerovým systémem. Kamerový systém však provozovatel používá výlučně za účelem ochrany majetku provozovatele a za účelem dodržení povinností podle tohoto Provozního a reklamačního řádu. Kamerový systém je provozován v souladu s právními předpisy.
- Provoz kamerového systému neslouží k hliání parkoviště ani motorových vozidel nacházejících se na parkovišti. Existence kamerového systému nezakládá odpovědnost provozovatele za ztrátu, poškození nebo odcizení motorového vozidla nebo věci nacházejících se v motorovém vozidle nebo jinde na parkovišti.
- Zákazník není oprávněn požadovat od provozovatele záznamy pořízené kamerovým systémem. Provozovatel je však oprávněn tyto záznamy poskytnout příslušným orgánům na základě jejich žádosti nebo pokud má taková povinnost vyplývat ze zákona.

VIII OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Ve vztahu k zákazníkům provozovatel zpracovává níže specifikované osobní údaje pro následující účely:
 - k plnění smluvních povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy, zejména zaplacení parkovného, vyřízení reklamace a vrácení peněz, přičemž zpracovávanými osobními údaji jsou: titul, jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, telefonní číslo, e-mail, registrační značka vozidla, bankovní spojení (číslo účtu) nebo číslo platební karty. Poskytnutí těchto osobních údajů je nezbytné k plnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679 (dále „Nařízení“). Údaje jsou nezbytné k plnění smluvního vztahu a budou uchovávány po dobu jeho trvání a tři roky po jeho ukončení; údaje, které je provozovatel povinen uchovávat déle (účetnictví, daňové povinnosti, archivace), uchovává po dobu stanovenou právním předpisem. Po uplynutí této doby budou zlikvidovány.
 - k ochraně majetku provozovatele, zdraví zaměstnanců a ochraně veřejného pořádku a bezpečnosti, přičemž zpracovávanými osobními údaji jsou snímky parkoviště zachycené kamerovým systémem. Poskytnutí se realizuje pro účely oprávněného zájmu provozovatele dle čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení. Doba uchovávání záznamů je nejvýše 15 dnů; následně jsou záznamy zlikvidovány tak, že nejstarší záznam je při naplnění kapacity uložště přehrán novým záznamem.
 - Získané osobní údaje nepředléhají profilování ani automatizovanému rozhodování. Provozovatel nezamýšlí přenos osobních údajů do třetí země ani mezinárodní organizaci.
 - Na základě písemné žádosti nebo osobně u provozovatele má zákazník právo (i) žádat o přístup ke svým osobním údajům a o opravu, výmaz nebo omezení zpracování; (ii) namítat zpracování svých osobních údajů; (iii) na přenositelnost osobních údajů; (iv) podat návrh na zahájení řízení u úřadu na ochranu osobních údajů SR.
- ### IX ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ
- Provozní řád parkoviště jsou povinni dodržovat všichni zákazníci a uživatelé parkovacích míst na terasovitém parkovišti P1 a P2 u střediska Riders Park Donovaly / PARK SNOW Donovaly.
 - Vztahy, které nejsou upraveny tímto Provozním a reklamačním řádem, se řídí právním řádem Slovenské republiky, zejména zákonem č. 40/1964 Zb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 108/2024 Z. z. o ochraně spotřebitele a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
 - Provozní řád parkoviště nabývá účinnosti dnem 16. 6. 2026.
 - Provozní řád parkoviště bude umístěn u platební stanice a zároveň bude uveden na webové stránce www.riderspark.sk, přičemž nasmerováním QR kódu umístěného u vjezdu na parkoviště a na platební stanici bude zákazník přeměrován na webovou stránku s potřebnými informacemi o provozu parkoviště.

Kontakt při poruše, škodě nebo reklamaci



Informační - +421 48 419 9881 (08:30 – 15:30)
Pohotovost - +421 917 836 208 (16:30 – 08:30)
E-mail - [\[email protected\]](mailto:email.protected) - www.riderspark.sk