

OBCHODNÍ PODMÍNKY
Chytrá sezónka Premium
1. vlna
ZIMNÍ SEZÓNA 2021/2022

1. Tyto obchodní podmínky pro zimní lyžařskou sezónu 2021/2022 vydané společností MELIDA, a.s., se sídlem Špindlerův Mlýn 281, 543 51 Špindlerův Mlýn, Česká republika, IČO: 241 66 511, zapsané v Obchodním registru vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl: B, vložka č.: 3175 (dále také jen „provozovatel“ nebo „MELIDA“), upravují poskytování služeb – přepravu lanovými drahami a lyžařskými vleky a využívání lyžařských tratí v lyžařském středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností MELIDA a dalšími provozovateli středisek na základě těchto obchodních podmínek a úpravu práv a povinností s tím souvisejících na základě Chytré sezónky Premium 1 a zakoupených prostřednictvím www.gopass.travel. Tyto obchodní podmínky ve vztahu k Chytré sezónce Premium 1 jsou platné ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností MELIDA, ve středisku Ještěd provozovaném TMR Ještěd, a.s., se sídlem Jablonecká 41/27, 46005 Liberec, IČO: 06080413, zapsaná v Obchodním registru vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem a ve střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnice, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Nízké Tatry – Jasná provozovaných společností Tatry mountain resorts, a.s., se sídlem Slovenská republika, Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapsanou v Obchodním registru Okresního soudu Žilina, oddíl: Sa, vložka č.: 62/L (dále jen „TMR“) a ve středisku Štrbské Pleso, provozovaném společností 1. Tatranská, akciová společnost, se sídlem Slovenská republika, K vodopádom 4051, 059 85 Štrbské Pleso, IČO: 31 395 783, zapsaná v Obchodním registru Okresního soudu Prešov, oddíl: Sa, vložka č.: 10427/P, ve středisku Špindlerův Mlýn, provozovaného společností MELIDA, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, provozovaném společností SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, se sídlem Narciarska 10, 43-370 SZCZYRK, Polsko, REGON: 072818322, NIP: 9372375089, zapsané v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy w Bielsku-Bialej, KRS: 0000140818, ve středisku Centralny Ośrodek Sportu, provozovaném společností Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, se sídlem ul. Plażowa 8, 43-370 Szczyrk – instytucja gospodarki budżetowej, zapsané v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy w m. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, KRS: 0000374033, REGON 142733356-00050, NIP 701-027-39-50, ve středisku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, provozovaném společností PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, se sídlem ul. Rolna 12, 40-555 Katowice, Regon: 241645322, NIP: 6342753272, zapsané v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy Katowice_wschód w Katowicach, VIII wydział gospodarczy krajowego Rejestru Sądowego pod číslem krs: 0000359808 a ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel, provozovaném společností Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG, Innerfragant 46, A-9831 Flattach Austria/Österreich, Fn : 19797p, ATU33329902 a středisku Muttereralm provozovaném společností Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH, Nockhofweg 40, 6162 Mutters, Fn: 270746g, ATU62238929.

2. Zákazník má možnost si pro zimní sezónu 2021/2022 zakoupit sezónní skipas Chytrá sezónka Premium 1. vlna (dále jako „Chytrá sezónka Premium 1“) ve smyslu zvláštní nabídky provozovatele na zimní sezónu 2021/2022. Chytrá sezónka Premium 1 je platná ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností MELIDA, ve středisku Ještěd, ve střediscích provozovaných společností TMR, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku

Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a ve středisku Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku, ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel a ve středisku Muttereralm v termínu ode dne začátku zimní lyžařské sezóny 2021/22 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele do 30.4.2022, respektive do dne ukončení zimní lyžařské sezóny 2021/22 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele, pokud tento den nastane dřív, než 30.4.2022 a to po čas provozní doby jednotlivých středisek ve smyslu bodu 8.3 těchto obchodních podmínek. **Ve středisku Mölltaler Gletscher do 8.5.2022, respektive v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele po čas doby stanovené provozovatelem Mölltaler Gletscher.**

Doba platnosti Chytré sezónky Premium 1 je v jednotlivých střediscích v kterých je Chytrá sezónka Premium 1 platná různá a odvíjí se od povětrnostních a lyžařských podmínek a rozhodnutí provozovatele v příslušném středisku.

Chytrá sezónka Premium 1 neplatí pro využití přepravních služeb kabinkové lanové dráhy Skalnate Pleso – Lomnický štít a neplatí pro využití přepravních služeb kabinkové lanové dráhy Českých drah Liberec – Horní Hanychov – Ještěd.

Chytrá sezónka Premium 1 **opravňuje** držitele k využívání služeb večerního lyžování ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, ve středisku Jasná, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, pokud provozovatel střediska službu večerního lyžování poskytuje a to za podmínek stanovených provozovatelem střediska.

3. Chytrou sezónku Premium 1 vydává společnost MELIDA ve formě bezkontaktní čipové karty GOPASS. Bezkontaktní čipová karta GOPASS opravňuje držitele (osobu, s jejímiž identifikačními údaji je Chytrá sezónka vystavena) k využívání služeb poskytovaných v jednotlivých střediscích provozovaných společnostmi TMR, ve středisku Štrbské Pleso, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski a středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a středisku BSA = Beskid Sporta Arena a ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel a ve středisku Muttereralm v rozsahu služeb uvedených na internetové stránce www.gopass.travel.

4. Zákazník má možnost zakoupit si Chytrou sezónku Premium 1 v období od 16.09.2021 do 30.9.2021 výlučně online prostřednictvím internetové stránky www.gopass.travel. Při uzavření smlouvy o koupi Chytré sezónky Premium 1 zákazník uhradí cenu Chytré sezónky Premium 1 v sumě **11990,- Kč** (základní cena).

4.1 Chytrá sezónka Premium 1 opravňuje jejího držitele k využívání služeb středisek provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky, na Štrbském Plese, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, ve středisku BSA = Beskid Sporta Arena, ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel a ve středisku Muttereralm během **denního provozu** přepravních zařízení v období ode dne začátku zimní sezóny 2021/2022 v období ustanovených v bodu 2. těchto obchodních podmínek.

4.2 V případě zakoupení Chytré sezónky Premium 1 přes www.gopass.travel prostřednictvím střediska Špindlerův Mlýn nebo Ještěd musí být první průchod turniketem zákazníkem uskutečněný ve středisku Špindlerův Mlýn nebo Ještěd. V případě zakoupení Chytré sezónky Premium 1 přes www.gopass.travel prostřednictvím střediska Jasná nebo Vysoké Tatry musí být první průchod turniketem zákazníkem uskutečněný v některém ze středisek

provozovaných společností TMR na území Slovenské republiky nebo ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku Mölltaler Gletscher a ve středisku Ankogel. V případě zakoupení Chytré sezónky Premium 1 přes www.gopass.travel prostřednictvím střediska Mölltaler Gletscher musí být první průchod turniketem zákazníkem uskutečněný v některých ze středisek provozovaných společností TMR na území Slovenské republiky nebo ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski nebo ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel.

5. Zlevněné Chytré sezónky Premium 1:

5.1 Nárok na Chytrou sezónku Premium 1 „Senior“ mají osoby ve věku 60 a více let. Pro uplatnění nároku na Chytrou sezónku Premium 1 „Senior“ prostřednictvím internetového programu Gopass je zákazník povinný při registraci na www.gopass.travel uvést správný datum narození.

5.2 Nárok na Chytrou sezónku Premium 1 „Junior“ mají osoby ve věku 12 až 17,99 let nebo držitelé platného průkazu ISIC nebo ITIC. ve věku 18 až 59,99 let. Pro uplatnění nároku na Chytrou sezónku Premium 1 „Junior“ prostřednictvím internetového programu Gopass je zákazník povinný při registraci na www.gopass.travel uvést správný datum narození a správné číslo průkazu ISIC nebo ITIC.

5.3 Nárok na Chytrou sezónku Premium 1 „Děti“ mají děti ve věku 6 až 11,99 let. Pro uplatnění nároku na Chytrou sezónku Premium 1 „Děti“ prostřednictvím internetového programu Gopass je zákazník povinný při registraci na www.gopass.travel uvést správný datum narození dítěte.

5.4 Ceny zlevněných Chytrých sezónek Premium 1 jsou uvedené v ceníku společnosti MELIDA.

5.5 Kombinování slev není možné. Platí nejvýhodnější cena pro zákazníka.

5.6 Při posuzování nároku na zlevněnou Chytrou sezónku Premium 1, je rozhodující věk zákazníka v čase nákupu Chytré sezónky Premium 1 (ne v čase využívání zakoupené služby).

5.7 Uplatnění nároku na slevu z důvodu zdravotního postižení (ZTP,ZTP/P) se posuzuje na základě žádosti zákazníka, kterého provozovatel bude informovat o podmínkách uplatnění slevy.

5.8 Pokud zákazník neuplatní právo na slevu v okamžiku nákupu Chytré sezónky Premium 1, dodatečně poskytnutí slevy **NENÍ MOŽNÉ!**

6. Chytrá sezónka Premium 1:

6.1 Držitel Chytré sezónky Premium 1 může využívat slevu **15% v níže uvedených gastro zařízeních** ve střediscích provozovaných společností Melida ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn (v provozech: Bistro Hromovka, Apres Ski bar Hromovka, Quattro bar, Restaurace Stadion, Restaurace Na pláni, Bistro Medvědin, Restaurace Medvědin), ve středisku Ještěd (v provozovně Apres Ski bar Ještěd), ve střediscích TMR na území Slovenské republiky (Jasná: Apreski Lúčky, Apreski Funi bar, Apreski Fis bar, Apreski Krupová, Crystal bar, Happy End, Rotunda, Von Roll, Habarka, Bernardino, Rovná Hoľa, Reštaurácia Kosodrevina, Jasná Mountain Food, Energy Bar Chopok, Bar Zadné Dereše; Tatranská Lomnica: Humno Restaurant, Apreski bar, Restoran Pizza Pasta, Retrostation Restaurant, Panorama Restaurant Skalnaté pleso, Café Panorama, Kaviareň Dedo; Starý Smokovec: Restaurant Hrebienok), na Štrbském Plese (Bivac Pizza, Slalom Restaurant), ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski (v provozech: Apreski Gondola, Grill Gondola, Apreski Solisko, Restauracja Kuflonka, Restauracja Kuflonka Alacarte, ve středisku Mölltaler Gletscher (v provozech: Bergrestaurant Eisse, Sonnblick Bar), a také 15% slevu na zboží ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn (v provozovnách: Odlo shop Hromovka, Odlo shop Svätý Petr, Spindl Motion Shop Medvědin, Spindl Motion Shop Mísečky), ve středisku Ještěd (v provozovně Multifunkční objekt Ještěd), v provozovnách Tatra Motion provozovaných společností

TMR na území Slovenské republiky (Jasná: Intersport Lúčky, Drive in Záhradky, Shop a Rent Biela Púť, Suveníř shop Centrum Jasná, Vist shop, Shop a Rent Grand, Shop a Rent Krupová, Maxiland Lúčky, Servis Grand Jet; Tatranská Lomnica: Tatry Motion Shop & Rent Tatranská Lomnica, tatry Motion Shop Skalnaté pleso, Intersport Rent Tatranská Lomnica; Starý Smokovec: Tatry Motion Shop & Rent Starý Smokovec, Tatry Motion Shop Hrebienok), na Štrbském Plese (Vist Štrbské Pleso, Intersport Rent Štrbské Pleso), ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski (v provozovnách: Wypożyczalnia I Centrum Skiturowe K2 pod Gondola, Wypożyczalnia w Czirnej, Szkoła Narciarska, Area Maxiland, Sklep SZCZYRK MOTION pod Gondola, Sklep SZCZYRK MOTION w Czirnej, Ski baby Room Czirna), **přičemž se 15% sleva nevztahuje na zlevněné zboží a zboží ve výprodeji.**

6.2 Slevy dle bodu 6.1. je možné uplatnit od začátku zimní sezóny 2021/2022.

6.3 Slevy dle bodu 6.1 není možné **kombinovat s jinými slevovými akcemi a nabídkami.**

6.4 Provozovatelé středisek si vyhrazují právo změn výhod a právo ukončení poskytování jakýchkoli výhod.

7. Chytrá sezónka Premium 1 je nepřenosná a to od okamžiku jejího zakoupení.

8. Provoz a provozní doba:

8.1 Provoz jednotlivých dopravních zařízení (lanových drah a lyžařských vleků) v jednotlivých lyžařských střediscích je závislý na konkrétních povětrnostních podmínkách a rozhodnutí provozovatele v jednotlivých střediscích.

8.2 Provozní doba lanových drah a lyžařských vleků a lyžařských tratí v jednotlivých střediscích, kde platí Chytrá sezónka Premium 1 je určována provozovateli jednotlivých středisek v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách v jednotlivých střediscích.

8.3 Pokud provozovatelé jednotlivých lyžařských středisek neurčí jinak, provozní doba lanových drah a lyžařských vleků a lyžařských tratí je v termínu od začátku zimní sezóny 2021/2022 do 31.1.2022 od 8:30 hod do 15:30 hod a v termínu od 1.2.2022 do ukončení zimní sezóny 2021/2022 od 8:30 hod do 16:00 hod. Ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn od začátku zimní sezóny 2021/2022 do ukončení zimní sezóny 2021/2022 od 8:30 do 16:00.

8.4 Provozní doba je provoz během dne v dopoledních a odpoledních hodinách v časech uvedených v bodu 8.3, pokud není provozovateli jednotlivých středisek určeno jinak.

8.5 V termínu od začátku zimní sezóny 2021/2022 do 31.1.2022 v čase od 16:00 hod do 8:30 hod a v termínu od 1.2.2022 do ukončení zimní sezóny 2021/2022 v čase 16:30 hod do 8:30 hod a ve středisku Skiarál Špindlerův Mlýn od začátku zimní sezóny 2021/2022 do konce zimní sezóny 2021/2022 v době od 16:30 do 8:30 jsou sjezdovky **UZAVŘENY!** Hrozí nebezpečí úrazu kabely sněžných děl a od strojů upravujících tratě, zejména navijákové s rozvinutým lanem! V případě, že je na sjezdovce večerní lyžování, vstup je povolen po zakoupení skipasu umožňujícího večerní lyžování, od 18:00 hod. do 21:00 hod., pokud není provozovateli jednotlivých lyžařských středisek stanoveno jinak a současně pokud bude večerní lyžování provozními a klimatickými podmínkami umožněno.

8.6 Provozovatelé jednotlivých lyžařských středisek jsou oprávněni jednostranně změnit provozní dobu dopravních zařízení a lyžařských tratí. Informace o sněhových podmínkách a provozu lyžařských vleků a lanových drah a lyžařských tratí jsou denně k dispozici na internetových stránkách www.jasna.sk, www.vt.sk, www.skiareal.cz, www.skijested.cz, www.szczyrkowski.pl, www.szczyrk.cos.pl, www.beskidsportarena.pl, www.moelltaler-gletscher.at, www.mutterealm.at.

9. Ztráta, odcizení a poškození nosiče:

9.1 Ztráta a odcizení nosiče:

9.1.1 Při ztrátě nebo odcizení nosiče je držitel Chytré sezónky Premium 1 povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v klientském centru společnosti MELIDA, případně na pokladně příslušného střediska. Držitel Chytré sezónky Premium 1 je v tomto případě povinen předložit průkaz totožnosti osoby, na jejíž jméno byla Chytrá sezónka Premium 1 vydána (případně jeho zákonného zástupce).

Provozovatel MELIDA je oprávněn požádat držitele Chytré sezónky Premium 1 o předložení potvrzení o nákupu. Teprve po nahlášení ztráty nebo odcizení a předložení požadovaných dokladů je možné Chytrou sezónku Premium 1 – nosič zablokovat a ověřit potřebné údaje. Držitel Chytré sezónky Premium 1 obdrží náhradní nosič s Chytrou sezónkou Premium 1. Výše poplatku za vystavení náhradní Chytré sezónky Premium 1 je až do výše 2000,- Kč. V případě vydání náhradní Chytré sezónky Premium 1 je držitel povinen krom poplatku za vystavení, uhradit poplatek za bezkontaktní čipovou kartu – nosič 50,- Kč. Držitel Chytré sezónky Premium 1 nemá nárok na vrácení zaplacené částky nebo poměrné částky případně na jinou formu odškodnění za dny vyjeté v důsledku opožděného nahlášení ztráty nebo odcizení Chytré sezónky Premium 1 a její zablokování.

Držitel Chytré sezónky Premium 1, který nepředloží doklady uvedené v tomto bodě, nemá nárok na náhradní Chytrou sezónku Premium 1 ani na jinou formu odškodnění za ztrátu nebo odcizení Chytré sezónky Premium 1/nosiče.

9.2 Poškození nosiče:

9.2.1 V případě poškození Chytré sezónky Premium 1 její držitel neprodleně oznámí tuto skutečnost v klientském centru společnosti MELIDA, případně v klientském centru, či pokladně daného střediska. Držitel Chytré sezónky Premium 1 je povinen předložit spolu s poškozeným nosičem (Gopass karta) i průkaz totožnosti osoby, na jejíž jméno byla Chytrá sezónka Premium 1 vydána (případně jeho zákonného zástupce). Provozovatel je oprávněn požádat držitele nosiče o předložení potvrzení o nákupu. V případě, že nebude možné poškozenou Chytrou sezónku Premium 1 znovu nakódovat, její držitel obdrží náhradní Chytrou sezónku Premium 1. V případě mechanického poškození Chytré sezónky Premium 1 je její držitel povinen zaplatit za vystavení náhradní Chytré sezónky Premium 1 manipulační poplatek 100 Kč a 50 Kč za nový nosič.

9.3 Zapomenutí nosiče:

9.3.1 V případě, že si zákazník zapomene při příchodu do lyžařského střediska nosič (Gopass karta) platí obdobné ustanovení bodu 9.1 těchto obchodních podmínek, t.j. poplatek za vystavení náhradní Chytré sezónky Premium 1 je 100,- Kč a 50,- Kč za nový nosič.

9.4 V případě ztráty, odcizení, poškození nebo zapomenutí nosiče Chytré sezónky Premium 1 zakoupené prostřednictvím www.gopass.travel prostřednictvím střediska Vysoké Tatry nebo Jasná se ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, ve středisku Centralny Ošrodek Sportu, BSA=Beskid Sport Arena se náhradní nosič ani jiná finanční či nefinanční náhrada držiteli Chytré sezónky Premium 1 **neposkytuje a není možné v těchto střediscích vystavit náhradní Chytrou sezónku Premium 1 ani poškozený nosič opětovně nakódovat.** Tuto službu je možné poskytnout pouze ve střediscích provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky.

9.5 V případě ztráty, odcizení, poškození nebo zapomenutí nosiče Chytré sezónky Premium 1 zakoupené prostřednictvím www.gopass.travel prostřednictvím střediska Špindlerův Mlýn nebo Ještěd se ve střediscích provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky nebo ve středisku Centralny Ošrodek Sportu, BSA=Beskid Sport Arena, Ošrodek narciarski w Szczyrku, ve středisku Möltaller Gletcher a Ankogel nebo Muttereralp se náhradní nosič ani jiná finanční či nefinanční náhrada držiteli Chytré sezónky Premium 1 **neposkytuje a není možné v těchto střediscích vystavit náhradní Chytrou sezónku Premium 1 ani poškozený nosič opětovně**

nakódovat. Tuto službu je možné poskytnout pouze ve střediscích Skiareál Špindlerův Mlýn nebo ve středisku Ještěd.

10. Reklamace a náhrada jízdného:

10.1 Poskytování služeb společností MELIDA, provozovatele lyžařského střediska Skiareál Špindlerův Mlýn, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů ve spojení s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a zákona č. 250/2016 Sb. o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákona č. 110/2019 sb., o zpracování osobních údajů a ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky. Poskytování služeb ve střediscích provozovaných společností TMR a střediska Štrbské Pleso se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území Slovenské republiky, v případě poskytování služeb ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, středisku Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a středisku Beskid Sporta Arena obecně závaznými právními předpisy platnými na území Polské republiky a v případě poskytování služeb ve středisku Möltaller Gletcher a Ankogel a ve středisku Muttereralm příslušnými obecně závaznými právními předpisy platnými na území Rakouska.

10.2 Zákazník má právo na poskytnutí služeb přepravy lanovými drahami nebo lyžařskými vleky nebo v dohodnutém nebo běžném rozsahu, kvalitě, množství a termínu.

10.3 Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) v klientských centrech nacházejících se v jednotlivých střediscích nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu reklamace@gopass.cz pro reklamaci služeb čerpaných na území České republiky, reklamacia@tmr.sk nebo reklamacia@gopass.sk pro reklamaci služeb čerpaných na území Slovenské republiky, nebo info@gopass.at pro reklamaci služeb čerpaných na území Rakouské republiky, nebo reklamacje@gopass.pl pro reklamaci služeb čerpaných na území Polské republiky, nebo písemně na adresu sídla společnosti Melida ve lhůtě ustanovené v těchto obchodních podmínkách. Zákazník je povinný uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamace (vadu nebo vady přepravních služeb – neuskutečnění přepravy nebo neposkytnutí služeb), nejpozději však následující kalendářní den po dni, ve kterém se přeprava neuskutečnila, jinak právo na reklamaci zaniká. V případě písemného uplatnění reklamace se lhůta považuje za zachovanou, když je písemná reklamace doručena společnosti Melida první pracovní den po vzniku práva zákazníka na uplatnění reklamace.

10.4 Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předložit průkaz totožnosti a potvrzení o nákupu služby. Provozovatel po přezkoumání uplatněné reklamace rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Lhůta na vyřízení reklamace nepřesáhne 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Pro účely vyřízení reklamace je zákazník povinen sdělit kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím bude zákazník vyzooměn o způsobu vyřízení reklamace v případě, že není možné vyřídit reklamaci ihned po jejím uplatnění. Zákazník je povinen při vyřizování reklamace poskytnout provozovateli potřebnou součinnost vyžadovanou provozovatelem.

10.5 Náhradu přepravného za den, ve kterém zákazník prošel turniketem a jízda se neuskutečnila v důsledku výpadku provozu dopravního zařízení na dobu delší, než 180 minut a zároveň došlo ke snížení přepravní kapacity dopravních zařízení střediska ve kterém prošel držitel Chytré sezónky Premium 1 v daný den přes turniket, respektive když nebyl zahájen provoz na žádné lanové dráze v lyžařském středisku, **provozovatel neposkytuje.**

10.6 Držitel Chytré sezónky zakoupené prostřednictvím www.gopass.cz může požádat provozovatele za předpokladu, že předloží lékařské potvrzení z důvodu dlouhodobé nemoci, úrazu, těhotenství nebo jiného průkazného podkladu potvrzujícího jinou závažnou okolnost (např. úmrtí, práce nebo studium v zahraničí):

10.6.1 V případě, že nevyužil Chytrou sezónku Premium 1 ani 1 x (tzn. neuskutečnil ani jeden průchod turniketem) může požádat o 100% refundaci jím zaplacené ceny za Chytrou sezónku Premium 1 ve formě kreditu připsaného ve prospěch konta držitele Chytré sezónky Premium 1 v programu Gopass nebo o změnu držitele Chytré sezónky Premium 1.

10.6.2 V případě, že využil Chytrou sezónku Premium 1 minimálně 1 x (tzn. prošel turniketem v kterémkoli středisku) může požádat o změnu držitele Chytré sezónky Premium 1.

Držitel Chytré sezónky Premium 1 je povinen předložit oznámení o úrazu, nebo jiné závažné okolnosti nejpozději do 10 dnů od úrazu, od zjištění dlouhodobé pracovní neschopnosti nebo jiné závažné skutečnosti odůvodňující změnu držitele zakoupené Chytré sezónky Premium 1 včetně průkazu totožnosti osoby (případně jeho zákonného zástupce). Kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Chytré sezónky Premium 1 zakoupené prostřednictvím programu Gopass ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn a středisku Ještěd na emailovou adresu reklamace@gopass.cz, kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Chytré sezónky Premium 1 zakoupené prostřednictvím programu Gopass ve středisku Jasná, Vysoké Tatry na emailovou adresu reklamacia@gopass.sk, kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Chytré sezónky Premium 1 zakoupené prostřednictvím programu Gopass ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel na emailovou adresu info@gopass.at.

Provozovatel si vyhrazuje právo individuálně posoudit každý jednotlivý případ a určit oprávněnost požadavku na 100 % refundaci nebo změnu držitele Chytré sezónky Premium 1. V případě vzniku závažné okolnosti bránící držiteli zakoupené Chytré sezónky Premium 1 (dlouhodobé nemoc, úraz apod.) využívat služby, ke kterým ho Chytrá sezónka Premium 1 opravňuje, je možný výlučně postup podle bodu 10.6.1 a 10.6.2 a držitel Chytré sezónky Premium 1 nemá právo na jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu.

Změna držitele Chytré sezónky Premium 1 je možná jen na osobu ve stejné věkové, a tedy i cenové kategorii, nebo na osobu spadající dle věku do nižší cenové kategorie, než je původní držitel Chytré sezónky Premium 1, v tomto případě však nemá držitel Chytré sezónky Premium 1 nárok na vrácení rozdílu v ceně Chytré sezónky Premium 1.

10.7 V případě nezahájení provozu střediska, nebo přerušení lyžařské sezóny v době platnosti Chytré sezónky Premium 1 z důvodu vyšší moci (tj. z důvodu přerušení provozu/nezahájení provozu lyžařských středisek na základě nařízení orgánu veřejné moci jako prevence proti šíření nakažlivé nemoci, nebo jiných omezení nařízených orgány veřejné moci, z důvodu přírodní katastrofy (zemětřesení, povodeň, pád meteoritu, hurikán, epidemie), války nebo terorismu, která bude mít dlouhodobé (přesahující dobu zimní sezóny 2021/2022) nebo trvalé následky), bude nárok na poskytnutí náhrady nebo odškodnění jako je samotné poskytnutí náhrady nebo odškodnění posuzované po skončení platnosti Chytré sezónky Premium 1.

10.8 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení každého případu reklamace služeb a posouzení oprávněnosti reklamace a požadavků zákazníka a poskytnutí náhrady jízdného a jeho způsobu nebo výšky.

10.9 V případě, že zákazník - spotřebitel (fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání), není spokojen se způsobem, jakým provozovatel jako prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že provozovatel porušil jeho práva, má zákazník právo obrátit se na provozovatele jako prodávajícího s žádostí o nápravu. Pokud provozovatel na takto podanou žádost zákazníka odpoví zamítavě nebo na takovou žádost neodpoví do 30 dnů ode dne podání, má zákazník právo podat návrh na zahájení alternativního (mimosoudního) řešení sporu podle části 4 (§ 20n-20y) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů s provozovatelem

jako prodávajícím je a) Česká obchodní inspekce, kterou je možné za uvedeným účelem kontaktovat na adrese Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1 nebo elektronicky na podatelna@coi.cz (se zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky podatele) nebo b) jiná příslušná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů mimosoudního řešení sporů vedeném Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky (seznam oprávněných subjektů je dostupný na stránce www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/2019/12/Subjekty-ADR---vsechny.pdf), přičemž zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení sporů se obrátí. Zákazník může na podání návrhu na alternativní řešení svého spotřebitelského sporu použít platformu pro alternativní řešení sporů on-line, která je dostupná na ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS. Více informací o alternativním řešení spotřebitelských sporů naleznete na internetové stránce MPO www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/.

11. Zásady zpracování osobních údajů Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí a zpracování osobních údajů skupiny TMR a jsou zveřejněny na internetové stránce www.tmr.sk/o-nas/gdpr.

12. Zakoupením Chytré sezónky Premium 1 a využíváním služeb v jednotlivých lyžařských střediscích provozovaných společností TMR, středisku Štrbské Pleso, středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, středisku Ještěd, středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, středisku BSA = Beskid Sport Arena, střediscích Mölltaler Gletscher a Ankogel a Muttereralm a dalších provozovných provozovaných společností TMR, společností MELIDA, a.s., společností SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společností Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, společností PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, společností Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG a společností Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH se zákazník zavazuje dodržovat pokyny pověřeného zaměstnance provozovatele, přepravní podmínky, tyto obchodní podmínky, všeobecné obchodní podmínky platné v jednotlivých střediscích, jednotlivé provozní řády, Bílý kodex, který je zveřejněný na webových stránkách společností provozujících jednotlivá střediska a je dostupný ve všech pokladnách a klientských centrech v jednotlivých střediscích. Zákazník se zavazuje dodržovat i bezpečnostní pokyny a pokyny pověřených zaměstnanců provozovatelů, nebo jimi určených osob.

13. Společnost MELIDA je oprávněna Chytrou sezónku Premium 1/nosič znehodnotit (zablokovat) a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb v lyžařských střediscích provozovaných společností TMR, středisku Štrbské Pleso, středisku Skiareal Špindlerův Mlýn, středisku Ještěd, středisku Szczyrkowski Ósrodek Narciarski, středisku COS = Centralny Ósrodek Sportu - Ósrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, středisku BSA = Beskid Sport Arena, střediscích Mölltaler Gletscher a Ankogel, středisku Muttereralm a dalších provozovnách provozovaných **společností TMR, akciovou společností MELIDA, a.s., společností SZCZYRKOWSKI ÓŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společností Centralny Ósrodek Sportu - Ósrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, společností PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, společností Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG a společností Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH a to kdykoli během platnosti Chytré sezónky Premium 1 v případě zjištění, že nosič/Gopass kartu k využívání služeb lyžařského střediska používá osoba, která není oprávněna ji používat**, a to osoba, která není uvedena jako držitel Chytré sezónky Premium 1. Chytré sezónky Premium 1 jsou platné pouze s průkazem totožnosti, u dětí do 15 let s průkazem pojištěnce, nebo jiným dokladem prokazující věk dítěte. Při zlevněných Chytrých sezónkách Premium 1 s průkazem prokazujícím nárok na vydání zlevněné Chytré sezónky Premium 1. Společnost MELIDA nebo provozovatelé jednotlivých středisek anebo provozoven jsou oprávněni nosič znehodnotit (zablokovat) a to kdykoli po dobu platnosti Chytré seónky Premium 1 a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb v jednotlivých střediscích v případě zjištění, že klient nebo osoba používající Chytrou sezónku Premium 1 úmyslně nebo vědomě znemožňuje vykonání kontroly nepřenosnosti nosiče provozovatelem například tím, že uvádí provozovatele v omyl ohledně totožnosti osoby využívající služby změnou oblékání v krátkých časových intervalech (například během jednoho dne), nebo zakrýváním tváře (kuklou, šátkem a podobně), nebo fyzickým zakrýváním monitorovacího zařízení při průchodu turniketem. V případě znehodnocení nosiče z důvodů zde uvedených, dojde k zablokování (znemožnění) využívání všech služeb zakoupených zákazníkem podle těchto obchodních podmínek. V případě znehodnocení nosiče z důvodů porušení těchto obchodních podmínek nebo všeobecných obchodních podmínek (V případě zneužití nosiče a z toho vyplývajícího neoprávněného využívání služeb poskytovaných v jednotlivých lyžařských střediscích, nebo v případě porušení bodu 12, 13 a 14 těchto obchodních podmínek nemá zákazník nárok na jakoukoliv finanční nebo nefinanční náhradu za nemožnost využití služeb v jednotlivých střediscích ani nárok na vrácení zákazníkem zaplacené ceny, nebo její adekvátní části.

14. Chytrá sezónka Premium 1 neopravňuje jejího držitele k vykonávání jakékoliv podnikatelské či jiné výdělečné činnosti (včetně činnosti lyžařských škol) na lyžařských tratích a dojezdových lyžařských plochách, nebo v jiných provozovnách provozovaných **společností TMR, akciovou společností, MELIDA, a.s., společností SZCZYRKOWSKI ÓŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společností Centralny Ósrodek Sportu - Ósrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, společností PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, společností Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG a společností Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH** nebo jakýmkoli jiným způsobem (například prostřednictvím internetu) bez souhlasu provozovatele a příslušných povolení ve smyslu obecně závazných právních předpisů. Bez souhlasu provozovatele platí zákaz využívání lyžařských tratí a dojezdových lyžařských ploch pro reklamní účely (např. Umístování prodejních stánků,

reklamních zařízení a jiné).

15. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 16.09.2021 a jsou platné a účinné v období od 16.09.2021 do 30.04.2022 respektive do dne ukončení zimní sezóny 2021/2022 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele, pokud tento den nastane dříve než den 30.04.2022 respektive v době platnosti Chytré sezónky Premium 1 v jednotlivých střediscích. Tyto obchodní podmínky se vztahují na poskytování služeb - využívání lyžařských vleků a lanových drah a lyžařských tratí - ve střediscích provozovaných společnostmi TMR, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, středisku Szczyrkowski Ósrodek Narciarski a středisku COS = Centralny Ósrodek Sportu - Ósrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, středisku BSA= Beskid Sporta Arena, ve střediscích Mölltaler Gletscher a Ankogel a ve středisku Muttereralm. V případě, že ustanovení těchto obchodních podmínek obsahují odlišnou úpravu než všeobecné obchodní podmínky vztahující se na poskytování služeb využívání lyžařských vleků a lanových drah v lyžařském středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností MELIDA a ostatních střediscích, přednost mají ustanovení těchto obchodních podmínek. V rozsahu, v jakém se ustanovení těchto obchodních podmínek liší od ustanovení všeobecných obchodních podmínek, jsou rozhodující ustanovení těchto obchodních podmínek. Pokud provozovatelé jednotlivých středisek upravují podmínky poskytování služeb od těchto obchodních podmínek, platí pro jednotlivá střediska obchodní podmínky jednotlivých provozovatelů.