

Obchodní podmínky

Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn

Chytrá sezónka Premium

Zimní lyžařská sezóna 2020/2021

1. Tyto obchodní podmínky pro zimní lyžařskou sezónu 2020/2021 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 Špindlerův Mlýn a Chytré sezónky Premium zakoupených prostřednictvím www.gopass.cz.

Tyto obchodní podmínky ve vztahu k **Chytré sezónce Špindlerův Mlýn** jsou platné ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností MELIDA a ve vztahu k **Chytré sezónce Premium** jsou platné ve střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnice, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Nízke 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 rejstříku 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 rejstříku 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 – institucja gospodarki budżetowej, zapsané v Krajowy Rejester Sadowy, Sąd 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, Sąd 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.

2. Zákazník má možnost si pro zimní sezónu 2020/2021 zakoupit sezónní skipass **Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn** (dále jako „Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn“) nebo **Chytrá sezónka Premium** (dále jako „Chytrá sezónka Premium“) ve smyslu zvláštní nabídky provozovatele na zimní sezónu 2020/2021 (Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn a Chytrá sezónka Premium dále společně jako „**Chytrá sezónka**“).

Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn je platná ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností MELIDA na zimní lyžařskou sezónu 2020/2021. Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn je platná v termínu od zahájení zimní lyžařské sezóny v závislosti na povětrnostních podmínkách a rozhodnutí

provozovatele 2020/2021 do ukončení zimní lyžařské sezóny 2020/2021 a v termínu od 30. 3. 2020 nebo ode dne zakoupení Chytré sezónky Špindlerův Mlýn, podle toho, který den nastane později, do konce zimní lyžařské sezóny 2019/2020 v závislosti na povětrnostních podmínkách a rozhodnutí provozovatele. Na internetových stránkách www.gopass.cz je uvedeno, kde je možné využít Chytrou sezónku Špindlerův Mlýn nebo služby poskytované v lyžařském středisku Skiareál Špindlerův Mlýn.

Chytrá sezónka Premium je platná ve střediscích provozovaných společnostmi TMR, na Štrbském Plese, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, 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 v termínu ode dne začátku zimní sezóny 2020/2021 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele, do ukončení zimní sezóny 2020/2021 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele, pokud tento den nastane dříve nebo později než 30.04.2021 a v termínu od 30.03.2020 nebo ode dne zakoupení Chytré sezónky Premium, podle toho, který den nastane později, do 30.04.2020, resp. v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách do konce zimní sezóny 2019/2020, a to během provozu jednotlivých středisek v smyslu bodu 7.3 těchto obchodních podmínek. Chytrá sezónka Premium je platná ve středisku Mölltaler Gletscher v termínu od 14.04.2020 do 10.05.2020 resp. v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele a v termínu od 6.06.2020 do 09.05.2021 resp. v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele během provozu stanoveného provozovatelem střediska Mölltaler Gletscher a ve středisku Ankogel v termínu od 19.12.2020 do 10.05.2021 resp. v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele během provozu stanoveného provozovatelem střediska Ankogel. Chytrá sezónka Premium neplatí pro využívání přepravních služeb visuté lanové dráhy Skalnaté pleso – Lomnický štít. MELIDA si vyhrazuje, zejména s ohledem na pandemii koronaviru, právo výše uvedené termíny změnit.

3. Chytrou sezónku Špindlerův mlýn a Chytrou sezónku Premium 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 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 v rozsahu služeb uvedených na internetové stránce www.gopass.cz.

4. Zákazník má možnost zakoupit si Chytrou sezónku Špindlerův Mlýn a Chytrou sezónku Premium v období od 30.03.2020 do 31.05.2020 výlučně online prostřednictvím internetové stránky www.gopass.cz. Cena Chytré sezónky Špindlerův Mlýn je 5.790 Kč – Dospělý, 4.490 Kč – Junior/Senior, 3.990 Kč- Dítě a cena Chytré sezónky Premium je 8.190 Kč – Dospělý, 5.790 Kč – Junior/Senior, 4.990 Kč – Dítě. Cenu je zákazník povinen uhradit při nákupu Chytré sezónky.

4.1 Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn opravňuje jejího držitele k využívání služeb lyžařského střediska Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaného společnostmi MELIDA během denního (tzn. 8:30 -16:00 hod) provozu dopravních zařízení v období od začátku zimní lyžařské sezóny 2020/2021 do konce zimní lyžařské sezóny 2020/2021 **s výjimkou období od 27.12.2020 včetně do 30.12.2020 včetně**, ve kterém není držitel Chytré sezónky oprávněn služby čerpat anebo již dříve v období od 30.03. 2020

nebo ode dne zakoupení Chytré sezónky podle toho, který den nastane později, do konce zimní lyžařské sezóny 2019/2020. Zákazník může Chytrou sezónku v období od 30.03.2020 do 31.05.2020 uhradit výhradně v e-shopu www.gopass.cz za kupní cenu ve výši **5.790 Kč** – Dospělý, **4.490 Kč** – Junior/Senior, **3.990 Kč** – Dítě. Faktura, která bude vystavena za nákup Chytré sezónky na www.gopass.cz, bude vystavena na jméno a příjmení kupujícího uvedené při registraci profilu Gopass. Vystavenou fakturu nelze dodatečně měnit na jiného odběratele (včetně právnické osoby).

4.2 Chytrá sezónka Premium opravňuje jejího držitele k využívání služeb středisek provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky, na Štrbském Plese, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, ve středisku BSA = Beskid Sporta Arena a ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel během **denního provozu** přepravních zařízení v období ode dne začátku zimní sezóny 2020/2021 v období ustanovených v bodu 2 těchto obchodních podmínek, v případě večerního lyžování vždy, kdy bude toto večerní lyžování provozními a klimatickými podmínkami v jednotlivých střediscích umožněno s **výjimkou období během konání sportovní akce World Cup Jasná 2021 (od 06.03.2021 včetně do 07.03.2021 včetně, přičemž termín konání sportovní akce World Cup Jasná 2021 se může změnit), ve kterých není držitel Chytré sezónky Premium oprávněný čerpat služby střediska Jasná**. Zákazník může Chytrou sezónku Premium v období od 30.03.2020 do 31.05.2020 uhradit výhradně v e-shopu www.gopass.cz za kupní cenu ve výši **8.190 Kč** – Dospělý, **5.790 Kč** – Junior/Senior, **4.990 Kč** – Dítě. Faktura, která bude vystavena za nákup Chytré sezónky na www.gopass.cz, bude vystavena na jméno a příjmení kupujícího uvedené při registraci profilu Gopass. Vystavenou fakturu nelze dodatečně měnit na jiného odběratele (včetně právnické osoby).

4.3 V případě zakoupení Chytré sezónky Premium přes www.gopass.cz musí být první průchod turniketem zákazníkem uskutečněn ve Skiareálu Špindlerův Mlýn.

Všechny Chytré sezónky jsou nepřenositelné.

5. Zlevněné Chytré sezónky:

5.1 Nárok na Chytrou sezónku „Senior“ mají osoby ve věku 60 a více let.

5.2 Nárok na Chytrou sezónku „Junior“ mají osoby ve věku 12 až 17,99 let a držitelé platného průkazu ISIC nebo ITIC ve věku 18 až 59,99 let. Tento nárok musí být uplatňován prostřednictvím e-shopu Gopass zadáním čísla průkazu v sekci Gopass karty/Přidaná sleva. **Nárok na slevu nelze požadovat zpětně.**

5.3 Nárok na Chytrou sezónku „Děti“ mají děti ve věku 6 až 11,99 let.

5.4 Pro nárok na zlevněnou Chytrou sezónku je rozhodující věk zákazníka v čase nákupu, ne v čase využívání zakoupené služby.

5.5 Ceny zlevněných Chytrých sezónek jsou uvedené v ceníku společnosti MELIDA.

5.6 Kombinování slev není možné. Platí nejvýhodnější cena pro zákazníka. Pokud zákazník neuplatní právo na slevu v okamžiku nákupu, dodatečné poskytnutí slevy není možné

6. Chytrá sezónka Premium:

6.1 Držitel Chytré sezónky Premium v průběhu platnosti Chytré sezónky Premium může využívat slevu **15% v níže uvedených gastro zařízeních** ve střediscích provozovaných společnostmi 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; **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 **Skiareál Špindlerův Mlýn** (v provozech: Apres Ski bar Hromovka, Bistro Hromovka, Apres Ski bar Svätý Petr, Quattro bar, Restaurace Stadion, Restaurace Na pláni, Bistro Medvědín, Restaurace Medvědín, Bistro Machytka, Restaurace Stopa, Restaurace na Mísečkách), ve středisku **Szczyrkowski Oáza Narciarski** (v provozech: Apreski Gondola, Grill Gondola, Apreski Solisko, Restauracja Kuflonka, Restauracja Kuflonka Alacarte, Bar Orczyk w Hotelu Gronie Ski&Bike), ve středisku **Mölltaler Gletscher** (v provozech: Bergrestaurant Eissee, Sonnblick Bar), a také **15% slevu na zboží** v provozovnách **Tatry Motion** provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky (**Jasná:** Intersport Lúčky, Drive in Záhradky, Shop a Rent Biela Púť, Suvenírní 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 **Skiareál Špindlerův Mlýn** (v provozovnách: Spindl Motion Outlet & Shop Norma, Spindl Motion Shop Hromovka, Spindl Motion Shop Centrum, Spindl Motion Shop Svätý Petr, Spindl Motion Shop Medvědín, Spindl Motion Shop Mísečky), ve středisku **Szczyrkowski Oáza Narciarski** (v provozovnách: Wypożyczalnia I Centrum Skiturowe K2 pod Gondola, Wypożyczalnia w Czerwnej, Szkoła Narciarska, Area Maxiland, Sklep SZCZYRK MOTION pod Gondola, Sklep SZCZYRK MOTION w Czerwnej, Ski baby Room Czerwna), **přičemž se 15% sleva nevztahuje na zlevněné zboží a zboží ve výprodeji**, stejně jako na **1 x Malý servis lyží zdarma v průběhu zimní sezóny 2020/2021**, který je možné využít v následujících střediscích: **Jasná** – Intersport Lúčky, Servis Grand jet; ve středisku **Tatranská Lomnica** – Intersport Rent Tatranská Lomnica; ve středisku **Štrbské Pleso** – TATRY MOTION Štrbské Pleso; ve středisku **Skiareál Špindlerův Mlýn** – Spindl Motion Shop Centrum; ve středisku **Szczyrkowski Oáza Narciarski** - Wypożyczalnia I Centrum Skiturowe K2 pod Gondola. Ve středisku **Skiareál Špindlerův Mlýn** – Spindl Motion Shop Centrum si provozovatel vyhrazuje 14 denní lhůtu na dokončení servisu ode dne přijetí zakázky.

6.2 Slevy dle bodu 6.1. je možné uplatnit následující den po dni, kdy došlo k zakoupení Chytré sezónky.

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

6.4 Provozovatelé středisek si vyhrazují právo změny výhod a právo ukončení poskytování

jakýchkoli výhod.

7. Provoz a provozní doba:

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

7.2 Převážná doba lanových drah a lyžařských vleků a lyžařských tratí v jednotlivých střediscích, kde platí Chytrá sezónka Špindlerův Mlýn a Chytrá sezónka Premium je určována provozovateli jednotlivých středisek.

7.3 Pokud provozovatelé jednotlivých lyžařských středisek neurčí jinak, provozní doba lanových drah a lyžařských vleků a lyžařských tratí je v termínu od začátku zimní sezóny 2020/2021 od 8:30 do 16:00 do ukončení zimní sezóny 2020/2021 od 8:30 do 16:00.

7.4 V termínu od začátku zimní sezóny 2020/2021 do konce zimní lyžařské sezóny 2020/2021 v době od 16:20 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 21:30 hod., pokud není provozovateli jednotlivých lyžařských středisek stanoveno jinak a současně pokud bude večerní lyžování provozními a klimatickými podmínkami umožněno.

7.5 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.szczyrkowski.pl, www.szczyrk.cos.pl, www.beskidsportarena.pl, www.moelltaler-gletscher.at.

7.6. Provozní doba lanových drah, lyžařských vleků a lyžařských tratí v lyžařském středisku Skiareál Špindlerův Mlýn je vždy určována provozovatelem - společností MELIDA v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách.

7.7. Náhradu jízdného za den, kdy byl provoz přepravních zařízení přerušen, nebo se neuskutečnil vlivem klimatických podmínek nebo technickou závadou na přepravním zařízení, provozovatel pro držitele Chytré sezónky Špindlerův Mlýn a Chytré sezónky Premium neposkytuje.

8. Ztráta, odcizení a poškození Chytré sezónky:

8.1 Ztráta a odcizení Chytré sezónky:

8.1.1 Při ztrátě nebo odcizení Chytré sezónky je držitel Chytré sezónky povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v klientském centru společnosti MELIDA.. Držitel Chytré sezónky je v tomto případě povinen předložit průkaz totožnosti osoby, na jejíž jméno byla Chytrá sezónka vydána (případně jeho zákonného zástupce). Teprve po nahlášení ztráty nebo odcizení a předložení požadovaných dokladů je možné Chytrou sezónku zablokovat a ověřit potřebné údaje. Držitel Chytré sezónky obdrží náhradní Chytrou sezónku. Výše poplatku za vystavení náhradní Chytré sezónky je až do výše 2000,- Kč. Držitel Chytré sezónky 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 a její zablokování.

8.1.2 V případě, že dojde ke ztrátě nebo odcizení nosiče na využití služby Chytré sezónky Premium zakoupené prostřednictvím www.gopass.cz v lyžařských střediscích TMR, na Štrbském Plese, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, Centralny Ośrodek Sportu, BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku nebo středisku Möltaller Gletcher a Ankogel, náhradní nosič v těchto střediscích není možné vzhledem k rozdílným odbavovacím systémům v těchto střediscích vystavit, ani poškozený nosič znovu nakódovat a držitel nosiče se z tohoto důvodu neposkytuje jakákoli finanční či nefinanční náhrada. Vystavení náhradní Chytré sezónky Premium je možné výhradně ve Skiareálu Špindlerův Mlýn v klientském centru společnosti MELIDA za podmínek uvedených v odst. 8.1.1.

8.1.3. V případě, že dojde ke ztrátě nebo odcizení nosiče na využití služby Šikovej sezónky Premium (tj. produktu zakoupené prostřednictvím www.gopass.sk) ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku Centralny Ośrodek Sportu, ve středisku BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku nebo ve středisku Möltaller Gletcher a Ankogel, náhradní nosič v těchto střediscích není možné vzhledem k rozdílným odbavovacím systémům v těchto střediscích vystavit, ani poškozený nosič znovu nakódovat a držitel nosiče MELIDA z tohoto důvodu neposkytuje jakoukoli finanční či nefinanční náhradu. Vystavení náhradní Šikovej sezónky Premium je možné výhradně v klientském centru nebo v pokladnách společnosti TMR nebo na Štrbském Plese za podmínek Obchodních podmínek Šikovej Sezonky Premium vydaných obchodní společností **Tatry mountain resorts, a.s.**, se sídlem Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapsané v Obchodním rejstříku Okresního soudu Žilina, oddíl: Sa, vložka č.: 62/L.

8.2 Poškození Chytré sezónky:

8.2.1 V případě poškození Chytré sezónky držitel Chytré sezónky neprodleně oznámí tuto skutečnost v klientském centru společnosti MELIDA. Držitel Chytré sezónky je povinen předložit spolu s poškozenou Chytrou sezónkou průkaz totožnosti osoby, na jejíž jméno byla Chytrá sezónka vydána (případně jeho zákonného zástupce). V případě, že nebude možné poškozenou Chytrou sezónku znovu nakódovat, držitel Chytré sezónky obdrží náhradní Chytrou sezónku.

V případě mechanického poškození Chytré sezónky je držitel Chytré sezónky povinen zaplatit za vystavení náhradní Chytré sezónky manipulační poplatek **50 Kč** a **50 Kč** za čipovou kartu.

8.2.2 V případě, že dojde poškození Chytré sezónky Premium zakoupené prostřednictvím www.gopass.cz v lyžařských střediscích TMR, na Štrbském Plese, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, Centralny Ośrodek Sportu, BSA=Beskid Sport Arena ośrodek narciarski w Szczyrku nebo středisku Möltaller Gletcher a Ankogel, náhradní Chytrou sezónku Premium v těchto střediscích není možné vzhledem k rozdílným odbavovacím systémům v těchto střediscích vystavit, ani poškozený nosič znovu nakódovat a držitel nosiče se z tohoto důvodu neposkytuje jakákoli finanční či nefinanční náhrada. Opětovné nakódování nebo vydání náhradní Chytré sezónky Premium za poškozenou Chytrou sezónku Premium je možné výhradně ve Skiareálu Špindlerův Mlýn v klientském centru společnosti MELIDA za podmínek uvedených v odst. 8.2.1.

9. Reklamace a náhrada jízdného:

9.1 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 společnostmi 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 příslušnými obecně závaznými právními předpisy platnými na území Rakouska.

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

9.3 Zákazník je povinen uplatnit nároky z vad služeb (reklamací) bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamace (vadu nebo vady přepravních služeb – neuskutečnění přepravy nebo neposkytnutí služeb), nejpozději však do 2 pracovních dnů po dni, v kterém se přeprava neuskutečnila, jinak právo na reklamaci zaniká, a to v Infocentrech nacházejících se v jednotlivých střediscích nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu reklamace@gopass.cz nebo písemně na adresu sídla společnosti MELIDA.

9.4 Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předložit průkaz totožnosti. 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 vyrozuměn 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.

9.5. 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)**:

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

9.5.2. v případě, že využil Chytrou sezónku minimálně 1 x (tzn. prošel turniketem v kterémkoli středisku) o změnu držitele Chytré sezónky.

Držitel Chytré sezónky je povinen předložit oznámení o úrazu, nebo jiné závažné okolnosti nejpozději do 10 dnů od úrazu, od zjištění skutečnosti dlouhodobé práceneschopnosti nebo jiné závažné skutečnosti odůvodňující změnu držitele zakoupené Chytré sezónky včetně průkazu totožnosti osoby (případně jeho zákonného zástupce), kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Chytré sezónky zakoupené prostřednictvím e-shopu Gopass na emailovou adresu reklamace@gopass.cz. Provozovatel si vyhrazuje právo individuálně posoudit každý jednotlivý případ a určit oprávněnost požadavku na 100 % refundaci nebo změnu držitele Chytré sezónky. V případě vzniku závažné okolnosti bránící držiteli zakoupené Chytré sezónky (dlouhodobé nemoc, úraz apod.) využívat služby, ke kterým ho Chytrá sezónka opravňuje, je možný **výlučně** postup podle bodu **9.5.1** a **9.5.2** a držitel Chytré sezónky **nemá právo** na jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu. Změna držitele Chytré sezónky 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, v tomto případě však nemá držitel Chytré sezónky nárok na vrácení rozdílu v ceně Chytré sezónky.

9.6 V případě, že držitel Chytré sezónky zakoupené prostřednictvím www.gopass.cz nevyužil Chytrou sezónku během zimní sezóny 2020/2021 ani 1 x (tzn. neuskutečnil ani jeden průchod přes turnikety v některém ze středisek, ve kterých platí Chytrá sezónka během její platnosti) 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 přírodních katastrof (zemětřesení, povodeň, pád meteoritu, hurikán, epidemie), války nebo terorismu, která bude mít dlouhodobé (přesahující dobu zimní sezóny 2020/2021) nebo trvalé následky), má právo na vrácení jím uhrazené ceny Chytré sezónky ve formě kreditu připsaného ve prospěch konta držitele Chytré sezónky v programu Gopass.

9.7. Pokud držitel Chytré sezónky Premium tuto nebude moci využít v některé ze zemí její platnosti z důvodu uzavření státních hranic v souvislosti s událostmi definovanými v bodu **9.6**, má držitel Chytré sezónky Premium právo na poskytnutí náhrady ve formě jednoho (1) až třech (3) jednodenních skipasů platných ve střediscích platnosti Chytré sezónky Premium, a to v závislosti na počtu zemí, ve kterých nebude možné Chytrou sezónku Premium z důvodu uzavření státních hranic v souvislosti s událostmi, definovanými v bodě 9.7 využít. Podmínky platnosti a využití náhradních jednodenních skipasů budou držiteli Chytré sezónky Premium ze strany provozovatele poskytnuty společně s těmito skipasy.

9.8 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.

9.9 Odstoupení od smlouvy v případě nákupu služby Chytré sezónky spotřebitelem, fyzickou osobou na www.gopass.cz není možné, v případě, že MELIDA poskytuje plnění v souvislosti s volným časem v určeném termínu ve smyslu § 1837 z.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (noz).“

10. 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.

11. Zakoupením Chytré sezónky a využíváním služeb v jednotlivých lyžařských střediscích provozovaných společnostmi TMR, středisku Štrbské Pleso, středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, 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 dalších provozovných provozovaných společnostmi TMR, společností 1. Tatranská, akciová společnost, 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 EUROCOM Investment, s.r.o. se zákazník zavazuje dodržovat pokyny pověřeného zaměstnance provozovatele, přepravní podmínky, tyto obchodní podmínky, všeobecné obchodní podmínky, jednotlivé provozní řády, návštěvní řády, Bílý kodex, a případně jiné dokumenty, které jsou zveřejněny na webových stránkách jednotlivých středisek (zejména www.skiareal.cz, www.jasna.sk, www.vt.sk, www.gopass.pl, www.szczyrkowski.pl, www.szczyrk.cos.pl, www.beskidsportarena.pl,

www.moelltaler-gletscher.at) a dostupné ve všech pokladnách a klientských centrech v jednotlivých lyžařských střediscích..

12. Společnost MELIDA je oprávněna Chytrou sezónku znehodnotit (zablokovat) a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb v lyžařských střediscích provozovaných společnostmi TMR, středisku Štrbské Pleso, středisku Skiareal Špindlerův Mlýn, středisku Szcyrkowski Ośrodek Narciarski, středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, středisku BSA = Beskid Sport Arena, střediscích Mölltaler Gletscher a Ankogel a dalších provozovnách provozovaných společnostmi TMR, společnostmi 1. Tatranská, akciová společnost, společnostmi MELIDA, a.s., společnostmi SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společnostmi Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, společnostmi PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, společnostmi Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG a společnostmi EUROCOM Investment, s.r.o.

v případě zjištění, že Chytrou sezónku k využívání služeb lyžařského střediska používá osoba, která není oprávněna ji používat, a to osoba, která není uvedena jako držitel Chytré sezónky. Chytré sezónky jsou platné pouze s průkazem totožnosti, u dětí do 15 let s průkazem pojištění, při zlevněných Chytrých sezónkách s průkazem prokazujícím nárok na vydání zlevněné Chytré sezónky. V případě znehodnocení Chytré sezónky z důvodu porušení těchto obchodních podmínek nebo všeobecných obchodních podmínek (V případě zneužití Chytré sezónky a z toho vyplývajícího neoprávněného využívání služeb poskytovaných v jednotlivých lyžařských střediscích provozovaných společnostmi MELIDA, TMR, 1. Tatranská, akciová společnost, společnostmi SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společnostmi Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, společnostmi PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością společnostmi MELIDA a.s. a společnostmi Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG nebo v případě porušení bodu 11, 12 a 13 těchto obchodních podmínek nebo v případě jiného závažného porušení těchto obchodních podmínek) nemá zákazník nárok na jakoukoliv finanční nebo nefinanční náhradu za nemožnost využití služeb poskytovaných společnostmi MELIDA, společnostmi TMR, společnostmi 1. Tatranská, akciová společnost, společnostmi SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společnostmi Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, společnostmi PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością a společnostmi Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG, nebo jejich smluvních partnerů, nebo EUROCOM Investment, s.r.o., v jednotlivých lyžařských střediscích a/nebo aquaparcích, ani nárok na vrácení zákazníkem zaplacené ceny nebo její poměrné části.

13. Chytrá sezónka neopravňuje jejího držitele k vykonávání jakékoliv podnikatelské či jiné výdělečné činnosti (včetně činnosti lyžařských škol) na lyžařských tratích a dojezdových lyžařských plochách 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. Umísťování prodejních stánků, reklamních zařízení a jiné)

14. Smluvní vztah mezi zákazníkem a provozovatelem se odchyluje od zákonné úpravy § 1765 občanského zákoníku. Dojde-li k podstatné změně okolností, která založí v právech a povinnostech smluvních stran zvlášť hrubý nepoměr, není zákazník oprávněn domáhat se vůči provozovateli obnovení jednání o smlouvě. Zákazník tak tedy ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.

15. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, 120 00, Email: adr@coi.cz, Web: www.adr.coi.cz.

16. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 20.5. 2020. Tyto obchodní podmínky se vztahují na poskytování služeb využívání lyžařských vleků a lanových drah a lyžařských tratí ve střediscích provozovaných společnostmi TMR, ve středisku Štrbské Pleso, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski a středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, středisku BSA= Beskid Sporta Arena, ve střediscích Mölltaler Gletscher a Ankogel. 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. Změna cen a podmínek vyhrazena.