

OBCHODNÍ PODMÍNKY Gopass SKI FLEXI sezónka ZIMNÍ SEZÓNA 2024/2025

1. Tyto obchodní podmínky pro zimní sezónu 2024/2025 vydané společností **GOPASS SE**, se sídlem Komořanská 326/63, Modřany, 14300 Praha, Česká republika, IČ: 171 07 148, zapsanou v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. H 2546 (dále jen „**společnost GOPASS SE**“), upravují nákup služeb a poskytování služeb – přepravu lanovými drahami a lyžařskými vleky a využívání lyžařských tratí – v jednotlivých střediscích provozovaných společností **Tatry mountain resorts, a.s.**, se sídlem Demánovská 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 „**společnost TMR**“) a dalšími provozovateli středisek podle těchto obchodních podmínek – a práva povinnosti s tím související na základě *Gopass SKI FLEXI sezónky*. Tyto obchodní podmínky jsou platné ve střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, jejichž provozovatelem je společnost TMR, ve středisku Štrbské Pleso, jehož provozovatelem je společnost **Štrbské Pleso resort, s.r.o.**, se sídlem K vodopádům 4028/26, 05985 Štrba, IČO: 55737854, zapsaná v obchodním rejstříku okresního soudu Prešov, oddíl: Sro, vložka č.: 46597/P (dále jen „**společnost ŠPR**“) nebo jen „**provozovatel**“), ve středisku Špindlerův Mlýn, jehož provozovatelem je společnost **MELIDA, a.s.**, se sídlem Špindlerův Mlýn 238, 54351 Špindlerův Mlýn, Česká republika, IČO: 24166511, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl: B, vložka č.: 3175, ve středisku Ještěd, jehož provozovatelem je **TMR Ještěd, a.s.**, se sídlem se sídlem Jablonecká 41/27, 46005 Liberec, IČO: 06080413, zapsaná v Obchodním v rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, provozovaném společností **SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA**, se sídlem Narciarska 10, 43-370 SZCZYRK, Polsko, REGON: 072818322, NIP: 9372375089, zapsanou v Krajowy Rejester Sadowy, Sad Rejonowy v 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, zapsanou v Krajowy Rejester Sadowy, Sąd Rejonowy v 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, zapsanou 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 a středisku Muttereralm provozovaném společností **Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH**, Nockhofweg 40, 6162 Mutters, Fn: 270746g, ATU62238929.

2. Zákazník má možnost si pro zimní sezónu 2024/2025 zakoupit sezónní skipas Gopass SKI FLEXI sezónku (dále jako „**Gopass SKI FLEXI sezónka**“) ve smyslu zvláštní nabídky provozovatele na zimní sezónu 2024/2025.

Gopass SKI FLEXI sezónka je platná ve střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Štrbské Pleso, Jasná, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a ve středisku BSA = 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 2024/25 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele do 30.04.2025, resp. do dne ukončení zimní lyžařské sezóny 2024/25 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele, pokud tento den nastane dřív, než 30.4.2025, a to během provozní doby jednotlivých středisek ve smyslu bodu 8.3 těchto

GOPASS SE



obchodních podmínek a ve středisku Mölltaler Gletscher během zimní lyžařské sezóny 2024/2025 do 15.06.2025, resp. v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele během provozní doby stanovené provozovatelem střediska Mölltaler Gletscher.

Doba platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky je v jednotlivých střediscích, ve kterých je Gopass SKI FLEXI sezónka platná, různá a odvíjí se od povětrnostních a lyžařských podmínek a rozhodnutí provozovatele v příslušném středisku.

Gopass SKI FLEXI sezónka **neplatí** pro využívání přepravních služeb visuté lanové dráhy Skalnaté Pleso – Lomnický štít a neplatí pro využívání přepravních služeb lanové dráhy Českých drah Liberec – Horní Hanychov – Ještěd.

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

3. Gopass SKI FLEXI sezónku vydává obchodník ve formě bezkontaktní čipové karty – KEY CARD. Bezkontaktní čipová karta - KEY CARD - opravňuje držitele (osobu, s jejímiž identifikačními údaji je Gopass SKI FLEXI sezónka vystavena) k využívání služeb poskytovaných ve střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, 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 ve středisku BSA = Beskid Sport Arena, 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 Gopass SKI FLEXI sezónku v období od 20.09.2024 do 30.04.2025, resp. do dne ukončení zimní lyžařské sezóny 2024/2025 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele, pokud tento den nastane dříve, než den 30.04.2025, výlučně online prostřednictvím prodejního systému Gopass www.gopass.travel. Při uzavření smlouvy o koupi Gopass SKI FLEXI sezónky v termínu od 20.09.2024 do 31.10.2024 zákazník uhradí cenu Gopass SKI FLEXI sezónky v sumě **629,- EUR** (základní cena). Při uzavření smlouvy o koupi Gopass SKI FLEXI sezónky v termínu od 01.11.2024 do 30.11.2024 zákazník uhradí cenu Gopass SKI FLEXI sezónky v sumě **659,- EUR** (základní cena). Při uzavření smlouvy o koupi Gopass SKI FLEXI sezónky v termínu od 01.12.2024 do ukončení jejího prodeje v zimní sezóně 2024/2025 ve smyslu těchto obchodních podmínek zákazník uhradí cenu Gopass SKI FLEXI sezónky v sumě **699,- EUR** (základní cena). Zákazník má možnost před koupí Gopass SKI FLEXI sezónky vybrat si po přihlášení se na své konto Gopass možnost nákupu Gopass SKI FLEXI sezónky prostřednictvím jednotlivých středisek. V případě, že si zákazník vybere možnost nákupu přes středisko Skiareál Špindlerův Mlýn nebo středisko Ještěd, bude kupní cena Gopass SKI FLEXI sezónky určena v měně česká koruna, a ceny Gopass SKI FLEXI sezónky budou pro jednotlivá období nákupu, tak jak jsou uvedena v tomto bodě těchto obchodních podmínek, uvedeny v ceníku vydaném obchodníkem pro zimní sezónu 2024/2025. V případě, že si zákazník vybere možnost nákupu přes středisko Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, bude kupní cena Gopass SKI FLEXI sezónky určena v měně polský zloty, a ceny Gopass SKI FLEXI sezónky budou pro jednotlivá období nákupu, tak jak jsou uvedena v tomto bodě těchto obchodních podmínek, uvedeny v ceníku vydaném obchodníkem pro zimní sezónu 2024/2025. V případě, že si zákazník vybere možnost nákupu přes středisko Mölltaler Gletscher nebo středisko Muttereralm, může si zakoupit jen Gopass SKI FLEXI sezónku v ceně určené v měně euro v sumě uvedené v tomto bodu těchto obchodních podmínek.

4.1 Gopass SKI FLEXI sezónka opravňuje jejího držitele k využívání služeb středisek Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, ve středisku Štrbské Pleso, ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a ve

GOPASS SE



středisku BSA = Beskid Sport Arena, ve středisku Mölltaler Gletscher a Ankogel a ve středisku Muttereralp během **denního provozu** dopravních zařízení v období ode dne začátku zimní sezóny 2024/2025 v obdobích stanovených v bodu 2. těchto obchodních podmínek. **Při využívání služeb, k němuž držitele opravňuje Gopass SKI FLEXI sezónka, platí následující podmínky:**

4.1.1 při nákupu Gopass SKI FLEXI sezónky v termínu od 01.11.2024 bude po úhradě ceny Gopass SKI FLEXI sezónky držitel Gopass SKI FLEXI sezónky vrácena část uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky prostřednictvím goX cashback (nový věrnostní programu programu Gopass) ve výši určené podle podmínek definovaných ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass,

4.1.2 při prvním průchodu turniketem v den využívání služeb, k němuž držitele opravňuje Gopass SKI FLEXI sezónka, je z ceny Gopass SKI FLEXI sezónky odpočítána suma rovnající se sumě nejnižší ceny jednodenního skipassu uvedené pro online prodej přes prodejní systém Gopass pro tento den platného ve středisku, v kterém držitel Gopass SKI FLEXI sezónky prošel přechodové zařízení (turniket) poprvé v daný den; to platí i v případě využití večerního lyžování. Postup podle předcházející věty se uplatňuje v každý den využívání služeb až do vyčerpání celé hodnoty uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky. Po vyčerpání celé hodnoty uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky je držitel Gopass SKI FLEXI sezónky oprávněn k využívání služeb v jednotlivých střediscích do skončení zimní sezóny 2024/2025 ve smyslu těchto obchodních podmínek.

4.1.3 v případě, že držitel Gopass SKI FLEXI sezónky postupem podle bodu 4.1.2 těchto obchodních podmínek nevyčerpá celou hodnotu uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky v době platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky, obchodník mu po skončení zimní sezóny 2024/2025 vrátí nespoteřovanou část hodnoty uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky ve formě goX cashbacku v sumě rovnající se nespoteřované části hodnoty uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky, která bude připsána do goX cashbacku na kontě držitele Gopass SKI FLEXI sezónky,

4.1.4 v případě, že po zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky její držitel nevyužije služby, k níž ho Gopass SKI FLEXI sezónka opravňuje, ani jednou (1x) během doby platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky (neprojde ani jedenkrát přechodovým zařízením - turniketem) ve smyslu těchto obchodních podmínek, obchodník mu po skončení zimní sezóny 2024/2025 vrátí hodnotu uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky ve formě goX cashbacku v sumě rovnající se hodnotě uhrazené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky snížené o hodnotu goX cashbacku poskytnutého podle bodu 4.1.1 těchto obchodních podmínek, která bude připsána do goX cashbacku na kontě držitele Gopass SKI FLEXI sezónky.

4.2 V případě zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky přes www.gopass.travel prostřednictvím střediska Jasná nebo Vysoké Tatry musí být první průchod turniketem zákazníkem uskutečněn v některém ze středisek provozovaných společností TMR na území Slovenské republiky nebo ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku Mölltaler Gletscher. V případě zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky přes www.gopass.travel prostřednictvím střediska Špindlerův Mlýn nebo Ještěd musí být první průchod turniketem zákazníkem uskutečněn ve středisku Špindlerův Mlýn nebo Ještěd. V případě zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky přes www.gopass.travel prostřednictvím střediska Mölltaler Gletscher musí být první průchod turniketem zákazníkem uskutečněn v některém ze středisek provozovaných společností TMR na území Slovenské republiky nebo ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski nebo ve středisku Mölltaler Gletscher.

5. Zlevněné Gopass SKI FLEXI sezónky:

5.1 Nárok na Gopass SKI FLEXI sezónku „Senior“ mají osoby ve věku 60 a více let. Pro uplatnění nároku na Gopass SKI FLEXI sezónku „Senior“ prostřednictvím prodejního systému Gopass je zákazník povinen při registraci na www.gopass.travel uvést správné datum narození.

GOPASS

5.2 Nárok na Gopass SKI FLEXI sezónku „Junior“ mají osoby ve věku 12 až 17,99 let nebo držitelé karet ISIC, ITIC, EURO26, GO26 ve věku 18 až 59,99 let (EURO26 a GO26 neplatí pro Českou republiku). Pro uplatnění nároku na Gopass SKI FLEXI sezónku „Junior“ prostřednictvím prodejního systému Gopass je zákazník povinen uvést správné datum narození a správné číslo průkazu ISIC, ITIC, EURO26, GO26 (EURO26 a GO26 neplatí pro Českou republiku).

5.3 Nárok na Gopass SKI FLEXI sezónku „Děti“ mají děti ve věku 6 až 11,99 let. Pro uplatnění nároku na Gopass SKI FLEXI sezónku „Děti“ prostřednictvím prodejního systému Gopass je zákazník povinen při registraci na www.gopass.travel uvést správné datum narození dítěte.

5.4 Ceny zlevněných Gopass SKI FLEXI sezónek jsou uvedeny na internetové stránce www.gopass.travel.

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

5.6 Pro účely posouzení možnosti uplatnění nároku na zlevněnou Gopass SKI FLEXI sezónku je rozhodujícím kritériem pro posouzení nároku na zlevněnou Gopass SKI FLEXI sezónku podle bodu 5 těchto obchodních podmínek ke dni zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky (nikoli ke dni čerpání služeb na základě Gopass SKI FLEXI sezónky).

5.7. Uplatnění nároku na slevu z důvodu zdravotního postižení (ŽZP, ŽZP-S) (ZTP, ZTP/P platí pro Českou republiku) se posuzuje na základě žádosti zákazníka (zaslané předem), kterého bude provozovatel informovat o podmínkách uplatnění slevy.

5.8 Pokud zákazník neuplatní právo na slevu v okamžiku nákupu Gopass SKI FLEXI sezónky, dodatečné poskytnutí slevy **NENÍ MOŽNÉ!**

6. Gopass SKI FLEXI sezónka:

6.1 V případě, že držitel Gopass SKI FLEXI sezónky během doby platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky uskuteční nákup zboží nebo služeb 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, Habarka, Bernardino Burger, Snack Bar Rovná Hoľa, Reštaurácia Kosodrevina, Jasná Mountain Food, Energy Bar Chopok; **Tatranská Lomnica:** Humno Restaurant, Apreski bar, Restaurant Pizza Pasta, Retrostation Restaurant, Panorama Restaurant Skalnaté pleso, Café Panorama, Kaviareň Dedo; **Starý Smokovec:** Restaurant Hrebienok, ve středisku **Skiareál Špindlerův Mlýn** (v provozech: Apres Ski bar Hromovka, Quattro bar, Restaurace Stadion, Restaurace Na pláni, Restaurace Medvědín, Bistro U lanovky), ve středisku **Ještěd** (v provozovně Apres Ski bar Nová Skalka, Restaurace Můstek, Bistro Horní Skalka, Bistro Pláně), ve středisku **Szczyrkowski Oárodek Narciański** (v provozech: Apreski Gondola, Grill bar Gondola, Restauracja Kufionka), ve středisku **Mölltaler Gletscher** (v provozech: Bergrestaurant Panorama Eisse, Sonnblick Bar, Mölli Bar) nebo v provozovnách **Motion**, provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky (**Jasná:** Půjčovna Lúčky, Servis Lúčky, Půjčovna Záhradky, Půjčovna Biela Púť, Servis Jasná Grand Jet, Půjčovna Hotel Grand, Půjčovna Htel Damian Jasná, Půjčovna Krupová, Servis Krupová); **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), ve středisku **Skiareál Špindlerův Mlýn** (v provozovnách: Spindl Motion Rental Hromovka, Spindl Motion Rental Svätý Petr, Spindl Motion Rental Medvědín, Spindl Motion RENTAL Mísečky, Skiservis Svätý Petr), ve středisku **Ještěd** (v provozovnách: Ještěd Motion Shop & Rental), získá za každý nákup goX cashback ve výši 15% z hodnoty nákupu za podmínek určených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass.

GOPASS SE



Komořanská 326/63
Modřany, 143 00 Praha
Česká republika



IČO: 171 07 148

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn. H 2546

Držitel Gopass SKI FLEXI sezónky může využívat parkoviště ve středisku **Jasná**, které je k dispozici od 08:00 hod. (parkoviště Otupné, vyhrazená část parkoviště Lúčky, parkoviště Koliesko, parkoviště Srdiečko Juh, parkoviště Krupová Juh), ve středisku **Tatranská Lomnica** (centrální terasovité parkoviště, parkoviště pod oranžovou 6 SLD), a ve středisku **Ještěd** (centrální parkoviště P1), na odstavení motorového vozidla držitele Gopass SKI FLEXI sezónky během využívání služeb ve střediscích, a to **bezplatně**. Na možnost využití parkovišť dle předchozí věty **není** právní nárok, jelikož počet parkovacích míst je omezený. V případě zaplnění parkovacích míst na parkovištích uvedených výše, má držitel Gopass SKI FLEXI sezónky možnost využít veřejně dostupná parkovací místa za poplatek nebo bezplatně v závislosti na podmínkách stanovených provozovatelem parkovacích míst nebo odstavných ploch. V tomto případě nemá držitel Gopass SKI FLEXI sezónky právo na jakoukoli finanční či nefinanční náhradu.

6.2 Ustanovení bodu 6.1. platí ode dne následujícího po dni zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky, pokud den zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky připadne na den během zimní sezóny 2024/2025, do skončení této zimní sezóny 2024/2025. V případě zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky před začátkem zimní sezóny 2024/2025 ustanovení bodu 6.1 platí ode dne začátku zimní sezóny 2024/2025 do skončení této zimní sezóny 2024/2025.

6.3 Provozovatelé jednotlivých středisek si vyhrazují právo změny výhod, a i právo ukončení poskytování jakýchkoli výhod bez nároku zákazníka na jakoukoli finanční či nefinanční náhradu.

7. Gopass SKI FLEXI sezónka je nepřenositelná, a to od okamžiku jejího zakoupení.

8. Provoz a provozní doba:

8.1 Provoz jednotlivých dopravních zařízení (lanových drah a lyžařských vleků) v jednotlivých 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 Gopass SKI FLEXI sezónka, je určována provozovateli jednotlivých středisek v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách v jednotlivých střediscích.

8.3 Pokud provozovatel v jednotlivých lyžařských střediscích neurčí jinak, provozní doba lanových drah a lyžařských vleků a lyžařských tratí v jednotlivých střediscích je v termínu od začátku zimní sezóny 2024/2025 do 31.1.2025 od 8:30 hod do 15:30 hod a v termínu od 1.2.2025 do ukončení zimní sezóny 2024/2025 od 8:30 hod do 16:00 hod.

8.4 Provozní doba je určena jako denní provozní doba, která představuje 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 2024/2025 do 31.01.2025 v době od 16:00 hod do 8:30 hod a v termínu od 01.02.2025 do ukončení zimní sezóny 2024/2025 v době od 16:30 hod do 8:30 hod jsou SJEZDOVKY UZAVŘENY! Hrozí nebezpečí úrazu kabely sněžných děl a od strojů upravujících tratě, zejména navijákových s rozvinutým lanem!

8.6 Provozovatelé jsou oprávněni jednostranně změnit provozní dobu dopravních zařízení a lyžařských tratí v jednotlivých střediscích. Informace o sněhových podmínkách a provozu lyžařských vleků a lanových drah a lyžařských tratí jsou denně k dispozici v jednotlivých střediscích a také 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.muttterrealm.at.

9. Ztráta, odcizení a poškození nosiče:

9.1 Ztráta nebo odcizení nosiče:

9.1.1 Při ztrátě nebo odcizení nosiče je držitel Gopass SKI FLEXI sezónky povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v klientském centru nebo v pokladně v příslušném středisku. Držitel Gopass SKI FLEXI sezónka je povinen předložit průkaz totožnosti (anebo jiný doklad prokazující totožnost) osoby, na jejíž jméno byla Gopass SKI FLEXI sezónka vydána (případně jeho zákonného zástupce).

Provozovatel je oprávněn požadovat od držitele Gopass SKI FLEXI sezónky předložení e-mailu potvrzujícího nákup. Teprve po nahlášení ztráty nebo odcizení a předložení požadovaných dokladů je možné nosič zablokovat a ověřit potřebné údaje. Držitel Gopass SKI FLEXI sezónky obdrží náhradní nosič s Gopass SKI FLEXI sezónkou. Poplatek za vystavení náhradní Gopass SKI FLEXI sezónky je 3,- EUR (v středisku Muttereralm a Mölltaler Gletscher je poplatek 5,- EUR) / v Polsku 20,- PLN /v České republice 100,- CZK. V případě vydání náhradního nosiče Gopass SKI FLEXI sezónky je držitel Gopass SKI FLEXI sezónky povinen uhradit kromě poplatku za vystavení náhradní Gopass SKI FLEXI sezónky i poplatek za bezkontaktní čipovou kartu 2,- EUR (v středisku Muttereralm je poplatek 3,- EUR) /v Polsku 10,- PLN /v České republice 50,- CZK.

Držitel Gopass SKI FLEXI sezónky nemá nárok na vrácení zaplacené částky nebo poměrné částky, případně na jinou formu odškodnění za dny vyježděné v důsledku opožděného nahlášení ztráty nebo odcizení Gopass SKI FLEXI sezónky a její zablokování.

Držitel Gopass SKI FLEXI sezónky, který nepředloží doklady uvedené v tomto bodě, nemá nárok na náhradní Gopass SKI FLEXI sezónku ani na jinou formu odškodnění za ztrátu nebo odcizení Gopass SKI FLEXI sezónky/nosiče.

9.2 Poškození nosiče:

9.2.1 V případě poškození nosiče Gopass SKI FLEXI sezónky držitel Gopass SKI FLEXI sezónky neprodleně oznámí tuto skutečnost v klientském centru nebo v pokladně v příslušném středisku. Držitel Gopass SKI FLEXI sezónky je povinen předložit spolu s poškozeným nosičem Gopass SKI FLEXI sezónky průkaz totožnosti (nebo jiný doklad prokazující totožnost) osoby, na jejíž jméno byla Gopass SKI FLEXI sezónka vydána (případně jeho zákonného zástupce). Provozovatel je oprávněn požadovat od držitele nosiče předložení e-mailu potvrzujícího nákup. V případě, že nebude možné poškozený nosič Gopass SKI FLEXI sezónky znovu nakódovat, držitel Gopass SKI FLEXI sezónky obdrží náhradní Gopass SKI FLEXI sezónku. V případě mechanického poškození nosiče Gopass SKI FLEXI sezónky je držitel Gopass SKI FLEXI sezónky povinen zaplatit za vystavení náhradní Gopass SKI FLEXI sezónky poplatek v sumě 3,- EUR (v středisku Muttereralm a Mölltaler Gletscher je poplatek 5,- EUR) /v Polsku 20,- PLN /v České republice 100,- CZK.

V případě vydání náhradního nosiče Gopass SKI FLEXI sezónky je držitel Gopass SKI FLEXI sezónky povinen uhradit, kromě poplatku za vystavení náhradní Gopass SKI FLEXI sezónky, i poplatek za bezkontaktní čipovou kartu 2,- EUR (v středisku Muttereralm je poplatek 3,- EUR) / v Polsku 10,- PLN /v České republice 50,- CZK..

9.3 Zapomenutí nosiče:

9.3.1 V případě, že si zákazník zapomene při příchodu do lyžařského střediska nosič (KEY CARD), platí obdobné ustanovení bodu 9.1 těchto obchodních podmínek, t.j. poplatek za vystavení náhradní Gopass SKI FLEXI sezónky je 3,- EUR (v středisku Muttereralm a Mölltaler Gletscher je poplatek 5,- EUR) /v Polsku 20,- PLN /v České republice 100,- CZK a v případě vydání náhradního nosiče Gopass SKI FLEXI sezónky je držitel Gopass SKI FLEXI sezónky povinen uhradit, kromě poplatku za vystavení náhradní Gopass SKI FLEXI sezónky, i poplatek za bezkontaktní čipovou kartu 2,- EUR (v středisku Muttereralm je poplatek 3,- EUR) / v Polsku 10,- PLN /v České republice 50,- CZK. Poplatek je zákazník povinen uhradit provozovateli při vystavení náhradního nosiče.

GOPASS SE



9.4 V případě ztráty, odcizení, poškození nebo zapomenutí nosiče na využívání služeb na základě Gopass SKI FLEXI sezónky zakoupené prostřednictvím www.gopass.travel, prostřednictvím střediska Vysoké Tatry nebo Jasná, se ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd nebo ve středisku Centralny Ośrodek Sportu, ve středisku BSA=Beskid Sport Arena náhradní nosič ani jiná finanční či nefinanční náhrada držitelů Gopass SKI FLEXI sezónky **neposkytuje a není ani možné v těchto střediscích vystavit náhradní Gopass SKI FLEXI sezónku, ani poškozený nosič opětovně nakódovat.** Takovou službu je možné poskytnout ve střediscích provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky.

9.5 V případě ztráty, odcizení, poškození nebo zapomenutí nosiče na využívání služeb na základě Gopass SKI FLEXI sezónky zakoupené prostřednictvím www.gopass.travel prostřednictvím střediska Špindlerův Mlýn nebo Ještěd v některém ze středisek provozovaných společnostmi TMR na území Slovenské republiky, nebo ve středisku Centralny Ośrodek Sportu, ve středisku BSA=Beskid Sport Arena (Ośrodek narciarski w Szczyrku), ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, ve středisku Mölltaler Gletscher nebo Muttereralp, se náhradní nosič ani jiná finanční či nefinanční náhrada držitelů Gopass SKI FLEXI sezónky **neposkytuje a ani není možné v těchto střediscích vystavit náhradní Gopass SKI FLEXI sezónku, ani poškozený nosič opětovně nakódovat.** Tuto službu je možné poskytnout ve středisku Špindlerův Mlýn nebo Ještěd.

10. Reklamáce a náhrada cestovního:

10.1 Poskytování služeb ve střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná a Štrbské Pleso se řídí příslušnými ustanoveními všeobecně závazných právních předpisů platných na území Slovenské republiky, zejména zákona č. 40/1964 Zb., Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2024 Z. z., o ochraně spotřebitele a o změně a doplnění některých zákonů, v platném znění, a ostatních všeobecně závazných právních předpisů. Uvedené platí v případě, že je zákazníkem spotřebitel, kterým je fyzická osoba, která v souvislosti se spotřebitelskou smlouvou, z ní vyplývajícím závazkem nebo při obchodní praxi nekoná v rámci své podnikatelské činnosti nebo povolání. V případě poskytování služeb ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn a středisku Ještěd všeobecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v případě poskytování služeb ve středisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski, a středisku COS = Centralny Ośrodek Sportu - Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku a středisku BSA = Beskid Sporta Arena všeobecně závaznými právními předpisy platnými na území Polské republiky, zejména ustanovení polského občanského zákoníku, zákona ze dne 30.04.2014 o právech spotřebitele (konsolidované znění Dz. U. 2017. 683 v platném znění) a dalších všeobecně závazných právních předpisů platných na území Polské republiky, v případě poskytování služeb ve středisku Mölltaler Gletscher, ve středisku Ankogel a ve středisku Muttereralp všeobecně závaznými právními předpisy platnými na území Rakouské republiky, zejména zákona č. 946/1811 sbírky Všeobecného občanského zákoníku (Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch, JGS Nr. 946/1811) a zákona č. 140/1979 sbírky o ochraně spotřebitele (Konsumentenschutzgesetz – KSchG, BGB1. Nr. 140/1979).

10.2 Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek se společnost GOPASS SE na území Slovenské republiky ve vztahu ke spotřebitelům považuje za obchodníka ve smyslu § 52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů.

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

10.4 Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamací) v klientských centrech nacházejících se v jednotlivých střediscích nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu na emailovou

GOPASS SE



adresu reklamacia@gopass.sk pro reklamaci služeb čerpaných na území Slovenské republiky, nebo info@gopass.at pro reklamaci služeb čerpaných na území Rakouské republiky, nebo reklamace@gopass.cz pro reklamaci služeb čerpaných na území České republiky, nebo reklamacje@gopass.pl pro reklamaci služeb čerpaných na území Polské republiky, nebo písemně na adresu sídla společnosti GOPASS SE ve lhůtě stanovené v těchto obchodních podmínkách. Zákazník je povinen uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamace (vadu nebo vady přepravních služeb – neuskutečnění přepravy), nejpozději však následující kalendářní den po dni, ve kterém se přeprava neuskutečnila, jinak právo na reklamaci zaniká. V případě písemně uplatněné reklamace se lhůta považuje za zachovanou, když je písemná reklamace doručena společnosti GOPASS SE první pracovní den po vzniku práva zákazníka na uplatnění reklamace.

Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předložit průkaz totožnosti a potvrzení o nákupu služby. Obchodník po přezkoumání uplatněné reklamace rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ihned. Pokud povaha uplatněné reklamace neumožňuje její vyřízení ihned, obchodník oznámí zákazníkovi lhůtu pro vyřízení reklamace, která je uvedena v potvrzení o přijetí reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace nepřesáhne 30 dnů ode dne jejího uplatnění, ledaže tuto pro objektivní důvody nelze dodržet. V takovém případě obchodník informuje zákazníka o lhůtě pro vyřízení reklamace. Pro účely vyřízení reklamace je zákazník povinen oznámit 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 obchodníkovi potřebnou součinnost vyžadovanou obchodníkem. Obchodník je povinen vydat zákazníkovi písemné potvrzení o uplatnění reklamace. V případě, že obchodník uzná oprávněnost reklamace zákazníka, postupuje se ve smyslu těchto obchodních podmínek a příslušných ustanovení všeobecně závazných právních předpisů. V případě, že oprávněnost reklamace zákazníka obchodník neuzná (odmítne důvody reklamace), informuje ho o důvodech neuznání reklamace písemně. Zákazník má právo na úhradu nezbytných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo musí uplatnit u obchodníka nejpozději do 2 měsíců od vyřízení oprávněné reklamace, jinak toto právo zanikne.

10.5 Náhradu cestovného za den, ve kterém zákazník prošel přechodovým zařízením – turniket - a přeprava se neuskutečnila v důsledku výpadku provozu dopravního zařízení na dobu delší než 60 minut a zároveň došlo ke snížení přepravní kapacity dopravních zařízení střediska, ve kterém prošel držitel Gopass SKI FLEXI sezónky v daný den přes turniket, respektive když nebyla zahájena doprava na žádné lanové dráze v lyžařském středisku, **provozovatel neposkytuje.**

10.6 Držitel Gopass SKI FLEXI sezónky může požádat provozovatele, a to v případě předložení lékařského potvrzení **z důvodu dlouhodobé nemoci, úrazu, těhotenství** nebo jiného hodnověrného podkladu potvrzujícího **jinou závažnou okolnost (úmrtí, práce nebo studium v zahraničí):**

10.6.1 o 100 % refundaci jím zaplacené ceny za Gopass SKI FLEXI sezónku ve formě goX kreditu připsaného ve prospěch konta držitele Gopass SKI FLEXI sezónky v programu Gopass nebo o změnu držitele Gopass SKI FLEXI sezónky v případě, pokud k takové okolnosti a jejímu prokázání dojde v termínu ode dne zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky do 31.10.2024,

10.6.2 o 100 % refundaci jím zaplacené ceny za Gopass SKI FLEXI sezónku ve formě goX kreditu připsaného ve prospěch konta držitele Gopass SKI FLEXI sezónky v programu Gopass nebo o změnu držitele Gopass SKI FLEXI sezónky v případě, pokud k takové okolnosti a jejímu prokázání dojde v termínu od 01.11.2024 a zákazník nevyužil Gopass SKI FLEXI sezónku ani 1 x (tzn. neučinil ani jeden (1) průchod turniketem). V případě 100% refundace zákazníkem zaplacené ceny Gopass SKI FLEXI sezónky podle předchozí věty je obchodník oprávněn odebrat zákazníkovi goX cashback ve výši připsané zákazníkovi při nákupu Gopass SKI FLEXI sezónky určené podle podmínek uvedených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass. V případě

změny držitele Gopass SKI FLEXI sezónky zůstává goX cashback ve výši připsané zákazníkovi při nákupu Gopass SKI FLEXI sezónky určené podle podmínek uvedených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass na kontě původního držitele Gopass SKI FLEXI sezónky a vrácení alikvotní částky ceny Gopass SKI FLEXI sezónky po skončení zimní sezóny 2024/2025 ve smyslu těchto obchodních podmínek bude uskutečněno ve prospěch konta nového držitele Gopass SKI FLEXI sezónky, nebo

10.6.3 o změnu držitele Gopass SKI FLEXI sezónky v případě, pokud využil Gopass SKI FLEXI sezónku i jen 1x (tzn. pokud prošel turniketem v kterémkoliv středisku). V případě změny držitele Gopass SKI FLEXI sezónky zůstává goX cashback ve výši připsané zákazníkovi při nákupu Gopass SKI FLEXI sezónky určené podle podmínek uvedených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass na kontě původního držitele Gopass SKI FLEXI sezónky a vrácení alikvotní částky ceny Gopass SKI FLEXI sezónky po skončení zimní sezóny 2024/2025 ve smyslu těchto obchodních podmínek bude uskutečněno ve prospěch konta nového držitele Gopass SKI FLEXI sezónky.

Držitel Gopass SKI FLEXI sezónky je povinen předložit oznámení o úrazu nebo jiné závažné okolnosti nejpozději do 10 dnů od úrazu, od zjištění skutečnosti dlouhodobé pracovní neschopnosti nebo jiné závažné skutečnosti odůvodňující změnu držitele zakoupené Gopass SKI FLEXI sezónky včetně průkazu totožnosti osoby (případně jeho zákonného zástupce), kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Gopass SKI FLEXI sezónky zakoupené prostřednictvím prodejního systému Gopass **prostřednictvím střediska Jasná, Vysoké Tatry** na emailovou adresu reklamacia@gopass.sk, kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Gopass SKI FLEXI sezónky zakoupené prostřednictvím prodejního systému Gopass **prostřednictvím střediska Mölltaler Gletscher** na emailovou adresu info@gopass.at, kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Gopass SKI FLEXI sezónky zakoupené prostřednictvím prodejního systému Gopass **prostřednictvím střediska Skiareál Špindlerův Mlýn nebo Ještěd** na emailovou adresu reklamace@gopass.cz, kontaktnímu centru programu Gopass pro držitele Gopass SKI FLEXI sezónky zakoupené prostřednictvím prodejního systému Gopass **prostřednictvím střediska Szczyrkowski Ośrodek Narciarski** na emailovou adresu reklamacje@gopass.pl.

Provozovatelé si vyhrazují právo individuálně posoudit každý takovýto případ a určit oprávněnost požadavku na 100 % refundaci nebo na změnu držitele Gopass SKI FLEXI sezónky. V případě vzniku závažné okolnosti bránící držiteli zakoupené Gopass SKI FLEXI sezónky (dlouhodobá nemoc, úraz apod.) využívat služby, ke kterým ho zakoupená Gopass SKI FLEXI sezónka opravňuje, je možný **výlučně** postup podle bodu 10.6.1, 10.6.2 a 10.6.3 těchto obchodních podmínek a držitel Gopass SKI FLEXI sezónky **nemá právo** na jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu.

Změna držitele Gopass SKI FLEXI sezónky je možná jen na osobu, která by byla oprávněna zakoupit si Gopass SKI FLEXI sezónku za stejnou cenu jako její původní držitel Gopass SKI FLEXI sezónky, nebo na osobu, která spadá do kategorie opravňující zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky za cenu nižší, než je cena Gopass SKI FLEXI sezónky původního držitele; v takovém případě však nemá držitel Gopass SKI FLEXI sezónky nárok na vrácení rozdílu v ceně Gopass SKI FLEXI sezónky. Změna držitele Gopass SKI FLEXI sezónky je možná pouze jedenkrát (1) během zimní lyžařské sezóny 2024/2025.

10.7 V případě nezhájení provozu středisek nebo přerušování lyžařské sezóny v době platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky z důvodu vyšší moci (tj. z důvodu 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 trvání (přesahující dobu zimní sezóny 2024/2025) nebo zanechávající trvalé následky, bude nárok na poskytnutí náhrady nebo odškodnění, stejně jako samotné poskytnutí náhrady nebo odškodnění, posuzováno po skončení platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky.

10.8 Nákupem Gopass SKI FLEXI sezónky a využíváním služeb, ke kterým Gopass SKI FLEXI sezónka opravňuje, zákazník prohlašuje, že byl a je obeznámen s aktuální epidemiologickou situací a platnými protiepidemiologickými opatřeními stanovenými příslušnými orgány veřejné moci v době nákupu Gopass SKI FLEXI sezónky a také v době využívání služeb, na které ho Gopass SKI FLEXI sezónka opravňuje, a tyto se zavazuje dodržovat. Nákupem Gopass SKI FLEXI sezónky a využíváním služeb zákazník potvrzuje, že v den využívání služby bude splňovat podmínky umožňující využití služeb ve smyslu aktuálně platných a účinných opatření na ochranu veřejného zdraví.

10.9 Obchodník a jednotliví provozovatelé si vyhrazují **právo na individuální posouzení** každého případu reklamace služeb a posouzení oprávněnosti reklamace a požadavků zákazníka a poskytnutí náhrady cestovného a jeho způsobu nebo výše.

10.10 Slovenská republika – Zákazník má právo podat obchodníkovi žádost o nápravu ve smyslu § 11 odst. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně a doplnění některých zákonů ve znění pozdějších předpisů, pokud mezi zákazníkem jako spotřebitelem a obchodníkem vznikne spor z uplatnění práv ze zodpovědnosti za vady (pokud zákazník není spokojený se způsobem, kterým obchodník vyřídil jeho reklamaci), nebo pokud se zákazník jako spotřebitel domnívá, že obchodník porušil jeho jiná práva. Obchodník žádost posoudí a informuje zákazníka o způsobu jejího vyřízení ve lhůtě 30 dní ode dne podání žádosti. Jestliže obchodník na žádost zákazníka dle předcházející věty odpoví zamítavě anebo na tuto žádost neodpoví do 30 dní ode dne jejího odeslání zákazníkem, má zákazník právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporu podle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně a doplnění některých zákonů. Příslušným subjektem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů s obchodníkem je a) Slovenská obchodní inspekce, kterou je možné za uvedeným účelem kontaktovat na adrese Ústřední inspektorát SOI, Odbor mezinárodních vztahů a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX, 827 99 Bratislava, nebo elektronicky na ars@soi.sk, nebo adr@soi.sk, nebo b) jiná příslušná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů alternativního řešení sporů vedeném Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky (seznam oprávněných subjektů je dostupný na stránce <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>), 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Více informací o alternativním řešení spotřebitelských sporů najdete na internetové stránce Slovenské obchodní inspekce <http://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

Česká republika - Příslušným subjektem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů s provozovatelem jako prodávajícím je a) Česká obchodní inspekce, kterou je možné za uvedeným účelem kontaktovat na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00, Praha 2, nebo elektronicky na podatelna@coi.cz, 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 <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteľskych-sporu-adr/>), přičemž zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů mimosoudního řešení sporů se obrátí. Zákazník může na podání návrhu na mimosoudní řešení sporu použít platformu pro mimosoudní řešení sporů on-line, která je dostupná na

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-protection-cooperation-regulation_cs . Více informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů lze najít na internetové stránce České obchodní inspekce: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

Rakouská republika – Informační povinnosti společnosti Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft mbH & Co KG jako provozovatele rakouských středisek Mölltaler Gletscher a Ankogel a společnosti Muttereralp Bergbahnen Errichtungs GmbH jako provozovatele rakouského střediska Muttereralp:

Informační povinnost podle § 19 odst. 3 (rakouského) zákona o alternativním řešení sporů (Alternative – Streitbeilegung-Gesetz, AStG):

V případě, že mezi některým z provozovatelů rakouských středisek podle tohoto bodu a spotřebitelem vznikne spor a stranám se nepodaří dohodnout se, je příslušným orgánem zodpovědným za alternativní řešení sporů ve smyslu AStG: Slichtung für Verbraucheschäfte, Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien, Tel.: +43 1 890 63 11, Fax: +43 1 890 63 11 99, E – mail: office@verbraucherschlichtung.at, Web: <https://www.verbraucherschlichtung.at>.

Výše uvedení provozovatelé rakouských středisek dále poukazují na to, že ve vztahu ke spotřebiteli se tyto nepodřizují postupu alternativního řešení sporů ve smyslu AStG.

Informační povinnost podle článku 14 odst. 1 Nařízení evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 z 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online:

Spotřebitel může vůči výše uvedeným provozovatelům rakouských středisek podat stížnost na Evropskou platformu na řešení sporů online, která je dostupná na <https://ec.europa.eu/odr>.

Polská republika – V případě zakoupení Gopass SKI FLEXI sezónky, kdy zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu zákona ze dne 23. dubna 1964 - Občanský zákoník (Dz. U. z roku 2016, položky 380, 585, 1579 a 2255) není spokojen s vyřízením reklamace nebo se domnívá, že podnikatel poskytující službu porušil jeho práva, má zákazník právo jej vyzvat, aby odstranil porušení zákona, kterých se při vyřizování reklamace dopustil. Pokud podnikatel nevyhoví žádosti zákazníka nebo neodpoví na reklamaci do 30 dnů ode dne doručení reklamace, jakož i v případě, že podnikatel předloží souhlas s použitím mimosoudního řešení sporů, zákazník může využít mimosoudní reklamaci a nápravu postupem vedeným na základě zákona ze dne 30.05.2014 o spotřebitelském právu (konsolidované znění věstníku 2017, 683), zákona ze dne 23.09. 2016 o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (Dz. U. 2016.1823) a NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online a o změně a doplnění nařízení (ES) č. 2006/2004 a Směrnice 2009/22/ES (nařízení o RSO ve spotřebitelských sporech). Subjektem oprávněným vést řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (RSO řízení) je:

a) Obchodní inspekce - Pokrajinský inspektorát obchodní inspekce ve Varšavě, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Varšava, kontaktní adresa: ih_warszawa@wiih.org.pl a pro Slezské vojvodství: Vojvodský inspektorát obchodní inspekce v Katovicích, ul. Bratra Alberta 4, 40-020 Katowice, kontaktní adresa: sekretariat@katowice.wiih.gov.pl

b) jiný oprávněný subjekt zapsaný v rejstříku subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeném Úřadem pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele (ÚOKiK). Úplný rejstřík oprávněných subjektů je dostupný na webové stránce UOKiK https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

Zákazník může využít i mimosoudního způsobu řešení stížností a uplatňování nároků prostřednictvím online platformy: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

11. Zásady zpracování osobních údajů:

Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí a zpracování osobních údajů GOPASS SE a jsou zveřejněny na internetové stránce <https://www.gopass.travel/> v sekci

GOPASS SE



12. Zakoupením Gopass SKI FLEXI sezónky a využíváním služeb v jednotlivých střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, středisku Štrbské Pleso, středisku Skiareál 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 a Muttereralm a dalších provozovných provozovaných společností TMR, společností Štrbské Pleso resort, s.r.o., společností TMR Ještěd, a.s., společností MELIDA, a.s., společností SZCZYRKOWSKI ÓSRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společností Centralny Ósrodek Sportu - Ósrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, společností PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością a společností Mölltaler Gletscherbahnen Gesellschaft GmbH & Co KG a společností Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH, se zákazník zavazuje dodržovat pokyny pověřeného zaměstnance provozovatelů, přepravní podmínky, tyto obchodní podmínky, všeobecné obchodní podmínky platné v jednotlivých střediscích, jednotlivé provozní řády a Bílý kodex, který je zveřejněn 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. Obchodník je oprávněn nosič znehodnotit (zablokovat) a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb ve střediscích Vysoké Tatry – Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry – Starý Smokovec, Jasná, ve středisku Štrbské Pleso, středisku Szczyrkowski Ósrodek Narciarski a středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ve středisku Ještěd, středisku COS = Centralny Ósrodek Sportu - Ósrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyrku, středisku BSA = Beskid Sport Arena, ve střediscích Mölltaler Gletscher a Ankogel, ve středisku Muttereralm a dalších provozovných provozovaných **společností TMR, společností SZCZYRKOWSKI ÓSRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, společností MELIDA, a.s., společností TMR Ještěd, a.s., 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 Gopass SKI FLEXI sezónky v případě zjištění, že nosič na využívání služeb střediska používá osoba, která není oprávněna ho používat**, a to osoba, která není uvedena jako držitel Gopass SKI FLEXI sezónky. Gopass SKI FLEXI sezónky jsou platné pouze s průkazem totožnosti, u dětí do 15 let s průkazem pojištěnce nebo jiným dokladem prokazující věk dítěte, při zlevněných Gopass SKI FLEXI sezónkách s průkazem prokazujícím nárok na vydání zlevněné Gopass SKI FLEXI sezónky. Obchodník nebo provozovatelé jednotlivých středisek nebo provozoven jsou oprávněni nosič znehodnotit (zablokovat), a to kdykoli po dobu platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky, a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb v jednotlivých střediscích v případě zjištění, že klient nebo osoba používající Gopass SKI FLEXI sezónku úmyslně nebo vědomě znemožňuje provedení kontroly nepřenosnosti nosiče provozovatelem, zejména 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 čtecím zařízením (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 zneužívání nosiče a z toho vyplývajícího neoprávněného využívání služeb poskytovaných provozovatelem v jednotlivých střediscích, nebo v případě porušení bodu 12., 13. nebo 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 alikvotní části.**

14. Gopass SKI FLEXI sezónka neopravňuje jejího držitele k vykonávání jakékoliv podnikatelské či jiné

GOPASS

výdělečné činnosti (včetně činnosti lyžařských škol a lyžařské a snowboardové výuky) jakýmkoli způsobem, a to ani na lyžařských tratích a dojezdových lyžařských plochách, nebo v jiných provozovnách provozovaných **společností TMR, společností MELIDA, a.s., společností TMR Ještěd, 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 GmbH & Co KG a společností Muttereralp Bergbahnen Errichtungs GmbH** nebo jakýmkoli jiným způsobem (např. prostřednictvím internetu) bez souhlasu provozovatele a příslušných povolení ve smyslu všeobecně 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 20.09.2024 a jsou platné a účinné v období od 20.09.2024 do 30.04.2025, resp. do dne ukončení zimní sezóny 2024/2025 v závislosti na povětrnostních a lyžařských podmínkách a rozhodnutí provozovatele, pokud tento den nastane dříve než den 30.04.2025, resp. v době platnosti Gopass SKI FLEXI sezónky v jednotlivých střediscích.

16. 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 a lyžařských tratí v jednotlivých střediscích (dále jen „**všeobecné obchodní podmínky**“) - 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 odlišně od těchto obchodních podmínek, platí pro jednotlivá střediska obchodní podmínky jednotlivých provozovatelů.

Orgán dozoru

- Slovenská republika** - Ústřední inspektorát Slovenské obchodní inspekce, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inspektorát SOI se sídlem v Žilíně pro Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina
- Česká republika** – Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00, Praha 2
- Rakúska republika** - Arbeitsinspektorat Tirol, Arzler Straße 43a, 6020 Innsbruck
Arbeitsinspektorat Kärnten, Dr.-Herrmann-Gasse 3, 9020 Klagenfurt
- Polská republika** – Obchodná inšpekcia - Wojewódzki inspektorát obchodnej inšpekcie vo Varšave, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, adresa: ih_warszawa@wiih.org.pl, a pre województwa śląskiego: Wojewódzki inspektorát obchodnej inšpekcie v Katowiciach, ul. Brata Alberta 4, 40-020 Katowice, adresa kontaktowy: sekretariat@katowice.wiih.gov.pl.

GOPASS SE



Komořanská 326/63
Modřany, 143 00 Praha
Česká republika



IČO: 171 07 148

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn. H 2546