

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO NÁKUP DÁRKOVÝCH POUKAZŮ A ZBOŽÍ NA E-SHOPU ERESORT.DOLNIMORAVA.CZ



HORSKÝ RESORT  
Dolní Morava

obchodní společnosti **SNĚŽNÍK, a.s.**, se sídlem Velká Morava 79, 56169 Dolní Morava, IČ: 26979 136, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2886, (dále jen „provozovatel“), která provozuje mj. Horský resort Dolní Morava, vč. poskytování ubytování v zařízeních uvedených v těchto podmínkách (dále také „resort“), pro internetový obchod provozovatele, tj. pro všechny kategorie produktů tam nabízených (dále také „e-shop či internetový obchod“), umístěný na internetové adrese <https://eresort.dolnimorava.cz>; popř. pro všechny další způsoby uzavírání kupních smluv na dálku (dále také „smlouva“), pokud se na tyto podmínky odkáže a současně a pokud provozovatel použije k uzavření smlouvy prostředek komunikace na dálku (např. e-mail po předchozí komunikaci prostřednictvím webového formuláře) bez současné fyzické přítomnosti kupujícího (dále jen „prostředek komunikace na dálku“), dále také „VOP či podmínky“. Provozovatel při uzavírání kupních smluv jedná v rámci své podnikatelské činnosti v rozsahu živnostenských oprávnění a je v postavení strany prodávající.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto podmínky upravují některá vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, vzniklá v souvislosti s uzavíráním smluv (jsou její nedílnou součástí) prostřednictvím e-shopu <https://eresort.dolnimorava.cz>, který provozovatel provozuje, a to prostřednictvím rozhraní této webové stránky (dále také „internetové stránky“), popř. prostřednictvím shora uvedeného prostředku komunikace na dálku. Případná odchylná ujednání ve smlouvách uzavíraných prostřednictvím internetového obchodu či prostředku komunikace na dálku, zejména týkající se předmětu a podmínek prodeje, mají přednost před zněním těchto podmínek.
- 1.2. Provozovatel umožňuje **nákup na e-shopu** jak **bez registrace, tak s registrací**. S registrací mohou být spojeny zvýhodněné nákupy či jiné výhody od provozovatele, které pokud jsou v aktuální nabídce e-shopu, pak se uvádí po přihlášení v osobním profilu registrovaného zákazníka (neboli kupujícího), a to vše v rámci provozovatelova věrnostního programu resortu „Resort card“. Registrace online zde: <https://eresort.dolnimorava.cz/registrace-uzivatele/>; zrušení registrace ve věrnostním programu je možné pouze sdělením kupujícího z jeho registrovaného e-mailu na e-mail provozovatele: [resort@dolnimorava.cz](mailto:resort@dolnimorava.cz).  
Provozovatel mj. vydává za podmínek zde uvedených registrovanou čipovou kartu. Registrovaná karta je personifikovaná registrací, nepřenositelná, její vydání je pro nově registrované kupující zpoplatněno dle platného ceníku provozovatele; karta je nevratná. Resortní karta (pořízená či nabitá kreditem dle předcházejících obchodních podmínek provozovatele), jejíž majitel neprovede registraci, zůstává nositelem hodnoty složené na záloze při vydání této karty, příp. dosud vloženého kreditu elektronické peněženky.
- 1.3. Kupující může v tomto e-shopu zakoupit:
  - každý kupující jednotlivé druhy dárkových poukazů (dále jen „dárkové poukazy“) nebo
  - pouze kupující s místem doručení (vzvednutí) v České republice může zakoupit též zboží, suvenýry, hry/hračky či doplňky s logem Horského resortu Dolní Morava, popř. provozovatele či specifickým motivem souvisejícím s Horským resortem Dolní Morava, popř. provozovatelem, ale aktuální nabídky (dále jen „zboží“).Kupující si může před každým tímto nákupem zvolit nákup s registrací či bez registrace, pokud toto nabídka v e-shopu umožňuje.
- 1.4. Zakoupením dárkového poukazu a/nebo zboží v e-shopu (popř. prostřednictvím prostředku komunikace na dálku) se kupující zavazuje respektovat a dodržovat tyto podmínky, stejně jako

smlouvu samu, Provozní řád Horského resortu Dolní Morava v aktuálním znění (zveřejněný [zde](#)), pokud je využití dárkového poukazu spojené s využitím volného času, s přepravou, a provozní řády dalších zimních i letních aktivit (zveřejněné [zde](#)), pokud je využití dárkového poukazu s nimi spojeno, s nimiž je povinen se kupující seznámit před vstupem na ně a dále dodržovat veškeré zveřejněné (zejm. bezpečnostní) pokyny, piktogramy (zejm. pro ochranu před úrazem) atd. vydané provozovatelem či jím umístěné v resortu a pokyny obsluhy. Provozovatel na požádání spotřebitele vysvětlí význam piktogramů. Prodej se realizuje v souladu s ustanoveními platných právních předpisů, především zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále též „OZ“), dalšími právními předpisy ČR, Nařízeními EP a Rady, zejm. Nařízením EP a Rady č. 2016/679 (dále jen „Nařízení GDPR“).

- 1.5. Nakupovat prostřednictvím e-shopu (popř. prostředku komunikace na dálku) může za níže stanovených podmínek každý (dále jen „kupující“). Kupujícím může být jak spotřebitel (kupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání), tak podnikatel, pro něhož mohou tyto obchodní podmínky vyloučit v souladu s OZ použití některých ustanovení určených jen pro ochranu spotřebitele. Pokud se dárkový poukaz vztahuje na službu, jejíž poskytnutí je podle právních předpisů podmíněno dosažením určitého věku (např. 15 let) nebo zvláštní způsobilostí (např. vlastnictví řidičského průkazu), může jej uplatnit pouze taková osoba, která tyto podmínky splňuje. Nesprávné uvedení věku či zvláštní způsobilosti je uvedení v omyl provozovatele o rozhodující okolnosti nákupu.

## 2. NÁKUP DÁRKOVÝCH POUKAZŮ, UPLATNĚNÍ

- 2.1. **Dárkovým poukazem** se pro účely těchto podmínek rozumí mezi osobami přenosná konkrétní poukázka dle aktuální nabídky e-shopu, bez konkrétního termínu, pouze s omezením maximálního možného data čerpání, tj. uplatnění. Dárkový poukaz má peněžní nominální hodnotu, která odpovídá kupní ceně a obsahuje právo jeho majitele využít jej při hrazení služby nabízené provozovatelem v resortu, to služby specifikované jeho obsahem uvedeným na e-shopu. Dárkový poukaz lze uplatnit pouze jednou, a to na provozovně Zákaznického centra TICKET POINT; v případě ubytovacího dárkového poukazu výlučně v provozovně na recepci Wellness hotelu Vista. V obou provozovnách budou dárkové poukazy řádně zkontrolovány provozovatelem, následně validovány a poté bude dárkový poukaz elektronicky znehodnocen tak, aby jej nebylo možné opakovaně použít. Obsah dárkového poukazu bude směněn přímo za službu dle jeho obsahu a na něm uvedené nominální hodnoty. V případě čerpání služby převyšující nominální hodnotu dárkového poukazu je kupující povinen v příslušné provozovně rozdíl doplatit; je-li nominální hodnota dárkového poukazu vyšší než hodnota služby, rozdíl se nevrací. Dárkový poukaz může být, umožňuje-li to ve vztahu ke konkrétnímu typu dárkového poukazu provozovatel, oproti vratné záloze 100 Kč čipovou kartou, směněn za kredit elektronické peněženky čipové karty, ze které je možné čerpat kredit na příslušné služby dle obsahu dárkového poukazu. Nominální hodnotu dárkového poukazu není možné vyměnit zpětně na peníze. Kupní cenu zvoleného dárkového poukazu hradí kupující využitím platebního systému platební brány uvedené v těchto podmínkách.

Dárkový poukaz lze uplatnit u provozovatele nejpozději v poslední den lhůty jeho platnosti uvedené na e-shopu i na jeho elektronické podobě. Dárkový poukaz v elektronické podobě je bezprostředně po jeho úhradě kupujícím (nejpozději do 2 pracovních dnů) zaslán kupujícím na jím uvedený e-mail v e-shopu v procesu nákupu. U dárkových poukazů nelze prodloužit platnost. Neuplatněním v této době tento dárkový poukaz propadá bez nároku na náhradu kupní ceny. Co se rozumí uplatněním ve vztahu k jednotlivým druhům dárkových poukazů je uvedeno níže.

Údaje o hlavních vlastnostech a obsahu dárkových poukazů jsou uvedeny přímo v e-shopu po rozkliknutí zvoleného druhu.

- 2.2. Provozovatel dle aktuální nabídky e-shopu nabízí ke koupi tyto druhy dárkových poukazů:

**A) pobytový poukaz** – jeho obsahem je pouze ubytování, příp. s ním spojené služby, v níže

uvedených zařízeních. Je vázán na **omezenou dobu platnosti** v něm uvedenou, v té je nutno jej uplatnit a je kupován bez konkrétního termínu. **Uplatněním pobytového poukazu se rozumí den zahájení pobytu ve zvoleném zařízení.**

Tento dárkový poukaz **vyžaduje** ze strany kupujícího (v dostatečném předstihu před plánovaným uplatněním) **předchozí rezervaci ubytování**, popř. služeb s ním spojených dle aktuální nabídky provozovatele, (osobně v níže uvedené provozovně, případně emailem na adresu: [rezervace@dolnimorava.cz](mailto:rezervace@dolnimorava.cz) nebo pomocí telefonu na tel. č. +420 479 771 771) v zařízeních: **Wellness hotel Vista\*\*\*\***, penzion Terežka, chata Marcelka nebo chata U Slona, vše v Dolní Moravě, a **vyčkat na její potvrzení** provozovatelem. Provozovatel si vyhrazuje právo určit, že není možné dárkový poukaz uplatnit v průběhu určitého období; tato informace však musí být uvedena přímo na dárkovém poukazu. Pokud nebudou v kupujícím požadovaném termínu uplatnění již k dispozici ubytovací kapacity, zavazuje se provozovatel navrhnout kupujícímu alternativní termín ubytování do doby platnosti dárkového poukazu. V případě, že nedojde k akceptaci provozovatelem navrhnutého termínu a/nebo nejsou-li dostupné v kupujícím žádaném termínu žádné jiné alternativní ubytovací kapacity, propadá tento dárkový poukaz uplynutím doby jeho platnosti bez nároku na náhradu kupní ceny. Provozovatel upozorňuje, že pokud ze strany kupujícího nedojde vůbec k rezervaci ubytovacích kapacit provozovatele nebo rezervace nebude provedena v dostatečném předstihu před plánovaným uplatněním dárkového poukazu, může dojít k tomu, že služba nebude moci být z kapacitních důvodů v požadovaném termínu poskytnuta, a proto dojde k propadnutí tohoto dárkového poukazu uplynutím doby jeho platnosti bez nároku na náhradu kupní ceny. Pobyt s již rezervovaným termínem nelze jednostranně stornovat, lze jej však dohodou stran v rámci doby čerpání změnit na jiný termín opět tak, aby mohl být v této době uplatněn. I pro změněný termín platí přiměřeně ustanovení o včasnosti této změny.

**B) zážitkový poukaz** – jeho obsahem je možnost využití služeb nabízených provozovatelem v rámci využití volného času a/nebo přepravy osob; není možné čerpat na ubytování, příp. služby s ním spojené. Je vázán na **omezenou dobu platnosti** v něm uvedenou, v té je nutno jej uplatnit a je kupován bez konkrétního termínu. **Uplatněním zážitkového poukazu se rozumí den jeho směny za službu provozovatele v jeho provozovně dle aktuální nabídky služeb a v ceně dle aktuálního ceníku v den směny.**

Provozovatel upozorňuje, že některé služby mohou být vázány na roční období (zimní, letní sezóna) a některé jsou celoroční a doporučuje před uplatněním nahlédnout do aktuální nabídky služeb na [www.dolnimorava.cz](http://www.dolnimorava.cz).

- 2.3. Pro uzavření smlouvy je nutné vyplnit v elektronickém formuláři e-shopu v rámci „košíku“ zejména požadované kontaktní informace a fakturační údaje, způsob dopravy (elektronicky) a platby (platební kartou). Po vyplnění veškerých požadovaných náležitostí si prosím tyto důkladně zkontrolujte, je možné se vždy vracet na předchozí krok. Po zaškrtnutí souhlasu s těmito podmínkami a pravidly ochrany osobních údajů **uzavře kupující** po své kontrole **smlouvu stisknutím tlačítka „Zplatit“**. Tím je uzavřena smlouva na prodej dárkového poukazu; od tohoto okamžiku je kupující, zejména spotřebitel, vázán svým jednáním a přijímá závazek uhradit sjednanou cenu. Poté bude kupující přesměrován na platební bránu. Po uzavření smlouvy a provedení platby obdrží kupující na e-mail uvedený v elektronickém formuláři potvrzení objednávky, daňový doklad a dárkový poukaz v elektronické formě. Čl. 3.3. platí pro dárkový poukaz obdobně.

### 3. NÁKUP ZBOŽÍ

- 3.1. Provozovatel je v právním postavení prodávajícího hmotné movité věci.
- 3.2. Pro uzavření smlouvy je nutné vyplnit v elektronickém formuláři e-shopu v rámci „košíku“ zejména požadované kontaktní informace a fakturační údaje, zboží jako předmět koupě, vč. počtu kusů, a způsob platby a dopravy/osobní vyzvednutí. Po vyplnění veškerých požadovaných náležitostí si prosím tyto důkladně zkontrolujte, je možné se vždy vracet na předchozí krok. Po zaškrtnutí souhlasu s těmito

podmínkami a pravidly ochrany osobních údajů **uzavře kupující** po své kontrole **smlouvu stisknutím tlačítka „Zaplatit“**. Tím je uzavřena smlouva na prodej zboží; od tohoto okamžiku je kupující, zejm. spotřebitel, vázán svým jednáním a přijímá závazek uhradit sjednanou cenu. Poté bude kupující přesměrován na platební bránu. Po uzavření smlouvy a provedení platby obdrží kupující na e-mail uvedený v elektronickém formuláři potvrzení objednávky a daňový doklad.

- 3.3. Uvede-li kupující v rámci „košíku“ a/nebo ve smlouvě neúplné údaje a/nebo údaje neodpovídající skutečnosti a současně uvedení takových údajů je podmínkou realizace uzavřené smlouvy, zejm. jejího dodání a splnění povinností provozovatelem, je provozovatel oprávněn odstoupit od smlouvy či její části i před splněním. Odstoupení zašle kupujícímu na e-mail uvedený v elektronickém formuláři a do 14 dnů od doručení odstoupení kupujícímu vrátí kupní cenu za odstoupené zboží.
- 3.4. Údaje o hlavních vlastnostech zboží jsou uvedeny přímo v e-shopu po rozkliknutí zvoleného druhu. Rozměry zboží uvedené v e-shopu jsou pouze orientační a vychází z údaje výrobců.
- 3.5. Je-li provozovatel podle smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím ve smlouvě prostřednictvím přepravní společnosti, je kupující, či jím určená třetí osoba, povinen převzít zboží při dodání. V případě nevyzvednutí zboží kupujícím v úložní lhůtě má provozovatel právo na náhradu škody odpovídající ceně kupujícím zvolené přepravy (marně uskutečněné) a balného ve výši 95,- Kč bez DPH; taková náhrada škody je splatná dnem marného uplynutí úložní doby pro vyzvednutí zboží kupujícím. Provozovatel je v této souvislosti oprávněn při nevyzvednutí zboží v úložní lhůtě částku náhrady škody jednostranně započíst oproti nároku na vrácení kupní ceny a nákladů na dopravu a kupujícímu vrátit takto sníženou kupní cenu; o tomto započtení bude kupující provozovatelem informován e-mailem.

#### **4. CENA A ZPŮSOB PLATBY, ZPŮSOB DODÁNÍ, ČAS DODÁNÍ**

- 4.1. Kupní ceny zboží zveřejněné v e-shopu mohou být dle uvážení provozovatele zvýhodněny nižší cenou oproti běžným cenám zboží prodávaného v zákaznickém centru jako kamenném obchodě. Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu výše ceny nebo zrušení nižší ceny v e-shopu do budoucna; podmínky již uzavřených smluv však zůstávají zachovány.
- 4.2. Kupní cena dárkového poukazu a/nebo zboží je konečnou cenou, tj. včetně veškerých daní a poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění. K ní se připočítává v případě dopravy zboží prostřednictvím přepravní společnosti cena dopravy po ČR v aktuální výši ke dni uzavření kupní smlouvy.
- 4.3. Platba za vybraný dárkový poukaz a/nebo zboží (dále též jen „platba kupní ceny“) probíhá vždy bezhotovostně prostřednictvím platební brány Global payments webpay (dále jen „platební brána“), kterou pro provozovatele zajišťuje společnost Global Payments s.r.o. (IČ: 04235452, sídlem V Olšínách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10).
- 4.4. Platba přes platební bránu probíhá v následujících krocích:
  - Kupující při nákupu v e-shopu provozovatele požaduje platbu platební kartou zakliknutím „Zaplatit“.
  - Provozovatel předá požadavek na vytvoření objednávky do platební brány.
  - Platební brána zkontroluje přijatý požadavek a zobrazí stránku pro vyplnění citlivých informací o platební kartě.
  - Kupující vyplní informace o kartě a potvrdí provedení platby.
  - Platební brána předá požadavek na autentizaci kupujícího 3D systému příslušné karetní asociace (VISA, MasterCard).
  - V případě, že je vydavatel karty zapojen do 3D systému a je požadována autentizace kupujícího, je kupující přesměrován na stránku 3D systému vydavatele karty, kde vyplní požadované autentizační údaje (např. heslo, které vydavatel karty zašle v SMS).
  - 3D systém vydavatele karty autentizuje kupujícího a zašle výsledek autentizace do systému platební brány.
  - platební brána zpracuje výsledek autorizace objednávky. Výsledek zpracování je oznámen provozovateli prostřednictvím návratových kódů. Provozovatel zaznamená výsledek a zobrazí

výsledek platby kupujícímu.

- 4.5. Potvrzení transakce je generováno automaticky po uzavření kupní smlouvy a uhrazení kupní ceny tak, že je kupujícímu na jeho emailovou adresu doručeno potvrzení o platbě – daňový doklad a potvrzení objednávky.
- 4.6. V případě úhrady ceny prostřednictvím platební karty, dá-li kupující svému vydavateli platební karty podnět ke zpětnému stržení prostředků od obchodníka (provozovatele) zpět k držiteli karty (kupujícímu), tzv. chargebacku, a tedy reklamuje transakci, aniž taková reklamace (právo z vadného plnění) má oporu v řádné, včasné, důvodné tj. oprávněné reklamaci z důvodů stanovených právními předpisy, popř. smlouvou (například, nikoli však výlučně: v případě, že předmět smlouvy (produkt) byl řádně splněn a/nebo jde o typ smlouvy od níž nelze vůbec odstoupit od smlouvy a žádat vrácení ceny a/nebo prodávající reklamaci kupujícího důvodně zamítl), bere na vědomí, že v důsledku informací, jež poskytne vydavateli banky může dojít/dojde k vrácení finančních prostředků, jež oprávněně drží prodávající, zpět kupujícímu. Za správnost informací, uvedení důvodu chargebacku a příp. dokumentů poskytnutých kupující svému vydavateli platební karty za účely chargebacku nese výlučnou odpovědnost kupující. Nebude-li takové vrácení ceny produktu vydavatelem platební karty zpět kupujícímu v souladu se zákonnými či smluvními důvody pro reklamaci, zakládá to právo provozovatele požadovat po kupující opětně plnou cenu, navýšenou o zákonné úroky z prodlení, a dále o náklady spojené s uplatněním pohledávky provozovatele vůči kupujícímu (zejm. odměna advokáta za převzetí právního zastoupení a sepis předžalobní výzvy, popř. další úkony v soudním řízení, vše dle vyhl. 177/1996 Sb., advokátní tarif, dále režijní paušál advokáta, příp. DPH, advokáta, soudní poplatek). V případě, dosáhne-li takto vrácená cena kupujícímu nejméně 10.000,- Kč, může provozovatel podat orgánům činným v trestním řízení podnět pro podezření ze spáchání trestného činu podvodu dle § 209 odst. 1 TZ, neboť by kupující předstíral okolnosti, které nejsou v souladu se skutečným stavem věci a tak uvedl provozovatele v omyl a způsobil provozovateli škodu nikoli nepatrnou; v případě, že kupující takové nepravdivé okolnosti uvede, ale k vrácení ceny produktu kupující nedojde, může jeho jednání naplnit skutkovou podstatu tohoto trestného činu ve stadiu přípravy či pokusu, které jsou dle § 209 TZ trestné. U částky nižší než 10.000,- Kč může takové jednání kupujícího zakládat přestupek proti majetku.
- 4.7. **Způsob dodání (doprava):** způsob dodání volí kupující dle nabídky v e-shopu dle toho, zda je předmětem koupě dárkový poukaz a/nebo zboží. U dárkového poukazu je dodání výlučně elektronicky e-mailem a žádné náklady na dodání nejsou účtovány. U zboží volí kupující mezi osobním odběrem v provozovně: zákaznické centrum Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava (nelze platit zboží při převzetí, pouze dopředu prostřednictvím platební brány), a dopravou pouze pro území ČR prostřednictvím přepravní společnosti PPL. Poštovné a balné činí částku celkem 95,- Kč. Shora uvedená provozovna slouží mj. jako výdejna e-shopu pro osobní odběr v pracovní době uvedené na webové stránce <https://www.dolnimorava.cz/infocentrum>.
- 4.8. **Čas dodání:** v případě dárkového poukazu je čas dodání uveden v čl. 2.1. těchto VOP. V případě zboží u osobního odběru přijde kupujícímu zpráva o tom, že zboží připraveno k vyzvednutí (nejpozději však do 1 týdne); v případě dodání prostřednictvím přepravní společnosti je čas dodání do 2 týdnů od uzavření smlouvy; v této lhůtě musí být zboží kupujícímu umožněno převzít. Provozovatel zpravidla expeduje zboží dvakrát v pracovním týdnu. Je-li provozovatel je v prodlení s dodáním zboží déle než je pro čas dodání shora, je kupující oprávněn odstoupit od smlouvy.

## 5. DALŠÍ INFORMACE POSKYTOVANÉ SPOTŘEBITELI

5.1 Je-li kupující spotřebitel, poskytuje mu provozovatel tyto další informace:

- provozovatel poučuje kupujícího, že v případě, uplatní-li vůči provozovateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené smlouvy („spotřebitelský spor“) a dochází-li k plnění na území České republiky a provozovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má kupující možnost obrátit se se svým nárokem na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Bližší

informace lze také nalézt na internetových stránkách [www.coi.cz/](http://www.coi.cz/) pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje provozovatel prostřednictvím elektronické adresy rezervace@dolnimorava.cz;

- náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (zejm. náklady na internetové připojení) si tento hradí sám;
- záruka za jakost a poprodejní servis se neposkytuje;
- adresa pro doručování elektronické pošty: resort@dolnimorava.cz;
- adresa provozoven: Wellness hotel Vista\*\*\*\* Velká Morava 46, 561 69 Dolní Morava, penzion Terežka Velká Morava 32, 561 69 Dolní Morava, chata Marcelka Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava, chata U Slona Velká Morava 132, 561 69 Dolní Morava, půjčovna a zákaznické centrum: Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava;
- přizpůsobení ceny osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování: ne;
- odstoupení od smlouvy: upravuje čl.6. VOP;
- údaj o jazyku, ve kterém bude provozovatel jednat s kupujícími a ve kterém poskytne smluvní podmínky a další údaje: český jazyk. Provozovatel může zajistit překlad VOP do více jazykových verzí, pak se postupuje dle čl. 10.6.VOP.

## 6. Odstoupení od smlouvy a údaje o tom, kdy kupující od smlouvy odstoupit nemůže, vč. spotřebitelských ujednání

6.1 Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., OZ, nelze odstoupit od smlouvy o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, dle § 1837 písm. e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, dle § 1837 písm. g) o dodávce zboží v zapečetěném uzavřeném obalu, které spotřebitel z důvodu ochrany zdraví nebo obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není vhodné možné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil.

6.2 Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 6.1. VOP, má kupující dárkového poukazu a/nebo zboží v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, právo od smlouvy **odstoupit bez udání důvodu** jakýmkoli svým jednoznačným prohlášením, a to **do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží a/nebo dárkového poukazu kupujícími**. Je-li předmětem smlouvy více kusů zboží při jejich samostatném dodání, potom převzetím posledního kusu, a je-li předmětem smlouvy zboží sestávající se z více položek či částí, potom dodáním poslední položky či části.

Odstoupení od kupní smlouvy musí být provozovateli **odesláno ve lhůtě** uvedené výše. Pro odstoupení od smlouvy může kupující využít formulář provozovatele: <https://www.dolnimorava.cz/reklamacni-formular>. lze využít i vzorový formulář tvořící přílohu č. 1 VOP. Využije-li kupující některé z těchto možností, provozovatel mu zašle potvrzení v textové podobě o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy. Odstoupení od smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu: Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava či na adresu elektronické pošty prodávajícího (rezervace@dolnimorava.cz).

6.3 Kupující je dále nad rámec § 1829 až 1840 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, oprávněn odstoupit od smlouvy ze zákonných důvodů, zejm. při podstatném porušení smlouvy.

6.4 V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší. Zboží musí být **prodávajícímu předáno či zasláno** (postačí odeslání) **do čtrnácti (14) dnů od odstoupení** od smlouvy kupujícími. Nevyužitý dárkový poukaz se vrací v téže lhůtě provozovateli elektronicky na e-mail: [rezervace@dolnimorava.cz](mailto:rezervace@dolnimorava.cz); poté bude znehodnocen. Odstoupí-li kupující od smlouvy, **nese kupující náklady spojené s navrácením zboží provozovateli**, čímž o tomto kupujícího poučuje dle § 1820 písm. g) OZ; zboží může být vráceno obvyklou poštovní cestou na adresu: Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava nebo též osobně v provozovně zákaznického centra. Bude-li takto kupující vracet zboží, nesmí být použité nad rámec obvyklého použití k jeho vyzkoušení, nepoškozené, vč. visaček s kódy a číslem účtu na který mají být peněžní prostředky přijaté od kupujícího vráceny. V původním obale být nemusí.

Kupující odpovídá provozovateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi ním nakládat s ohledem na

jeho povahu a funkčností zboží vlastnosti. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží či v rozsahu snížení hodnoty zboží dle předchozí věty je provozovatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení peněžních prostředků.

- 6.5 V případě odstoupení od smlouvy vrátí provozovatel **peněžní prostředky přijaté od kupujícího**, vč. nákladů na dodání ke kupujícímu, ve výši odpovídající nejlevnějšímu způsobu dodání zboží nabízenému provozovatelem v e-shopu, **do čtrnácti (14) dnů** ode dne následujícího po dni, kdy **provozovatel obdržel od spotřebitele informaci** spotřebitele o rozhodnutí odstoupit od smlouvy; za to se považuje: doručení oznámení kupujícího o odstoupení, předání vráceného zboží nebo doručení dokumentu prokazujícího odeslání zboží určeného k vrácení. Peněžní prostředky vrátí provozovatel vždy tou cestou či v té podobě, v jaké je přijal. Provozovatel je taktéž oprávněn vrátit peněžní prostředky již při vrácení zboží kupujícímu i jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, **provozovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než obdrží zboží nebo prokáže-li mu kupující, že zboží provozovateli odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.**
- 6.6 Do doby převzetí dárkového poukazu a/nebo zboží kupujícím je provozovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, ze zákonných důvodů. V takovém případě vrátí kupujícímu kupní cenu, vč. nákladů na dodání, bez zbytečného odkladu (nejpozději však ve lhůtě obdobně dle čl. 6.5 VOP) a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.
- 6.7 Kupující, který zakoupí dárkový poukaz, **nemůže odstoupit od uzavřené smlouvy, pokud již bylo z dárkového poukazu v plném rozsahu plněno.** Pokud však bylo provozovatelem pouze započato s plněním dle dárkového poukazu a plnění nebylo v plném rozsahu poskytnuto, může spotřebitel odstoupit od smlouvy; pokud však spotřebitel od smlouvy odstoupí, má povinnost nést poměrné náklady ve výši obvyklé ceny toho, co již bylo provozovatelem poskytnuto.
- 6.8 Je-li od smlouvy odstoupeno, zanikají závazky ze všech vedlejších smluv (plnění související s plněním dle smlouvy hlavní) k témuž okamžiku jako závazek ze smlouvy hlavní bez nákladů pro spotřebitele s výjimkou úhrad podle § 1832 odst. 2, § 1833 a 1834 zákona č. 89/2012 Sb., OZ.
- 6.9 Není-li kupující spotřebitelem, je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy pouze z důvodů uvedených v zákoně č. 89/2012 Sb., OZ, bez užití spotřebitelských ustanovení. Odstoupí-li takový kupující od smlouvy po započítání s plněním ale před splněním smlouvy, nemá nárok na vrácení kupní ceny.

## **7. ROZSAH, PODMÍNKY, ZPŮSOB A MÍSTO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ (STÍŽNOSTÍ) PRO KUPUJÍCÍHO JAKO SPOTŘEBITELE, NÁHRADY, PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, VYTKNUTÍ VADY**

- 7.1 Provozovatel je povinen přijmout reklamaci ubytovacího poukazu osobně v každé provozovně, která je spojena s ubytováním; zážitkový poukaz a/nebo zboží však lze reklamovat pouze v provozovně zákaznické centrum.
- 7.2 V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Zvláštní pravidla pro vyřizování stížností vůči spotřebiteli nejsou stanovena.
- 7.3 Provozovatel je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Reklamace musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován ihned, maximálně do 3 pracovních dnů (nezapočítává se doba přiměřená potřebná k odbornému posouzení vady), nejpozději však celkově do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace vč. odstranění vady, pokud se provozovatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy. Provozovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 7.4 Pro kupujícího, bez ohledu na to, zda je spotřebitelem či nikoli, dále platí:
- reklamovat může osoba, která byla kupujícím. Kupující je povinen prokázat, že ke koupi prostřednictvím e-shopu došlo jakýmkoli prokazatelným způsobem a kdy (ideálně předložením dokladu);

- je-li dárkový poukaz směněn za jakoukoli službu poskytovanou provozovatelem dle jeho obsahu, lze reklamovat pouze vadu této služby; nikoli dárkový poukaz jako takový. Pro uplatnění práv z vadného plnění služeb platí zejm. § 1914, 1921, 1923 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a u spotřebitele zákon č. 634/1982, o ochraně spotřebitele, v platném znění.

7.5 Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Kupující je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit. Vytkl-li kupující provozovateli vadu oprávněně, doba v předchozí větě uvedená neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat; kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by měla věc bez vady a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Provozovatel může odmítnout vadu odstranit, je – li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména (nikoli výlučně) s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou zboží mělo bez vady.

Právo kupujícího z vadného plnění u dárkového poukazu zakládá vada, kterou má dárkový poukaz při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Na práva z vadného plnění se užije § 2106, § 2107 zákona č. 89/2012 Sb., OZ.

7.6 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu zboží sám způsobil (nesprávným použitím či manipulací, neodbornou údržbou, v rozporu s běžnými zásadami pro používání). Vadou zboží není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Reklamovat nelze zboží, které je poškozeno vnějšími událostmi či mechanicky poškozeno.

7.7 V případě, že se reklamace kupujícího ukáže jako neoprávněná, hradí kupující účelně vynaložené náklady s reklamací spojené, ať již na své straně, či na straně provozovatele. Je-li reklamace oprávněná, provozovatel hradí náklady na dopravu v nejlevnějším způsobu dopravy poskytovaném provozovatelem.

7.8 Neodstraní-li provozovatel vady zboží v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy,
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

7.9 Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, pokud je vada zboží nevýznamná

## 8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

8.1. Kupující nabývá vlastnického práva zaplacením celé kupní ceny zboží a/nebo dárkového poukazu.

8.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) zákona č. 89/2012 Sb., OZ.

8.3. Kupující je povinen při nákupu zboží uvést správnou a úplnou poštovní adresu, na kterou má být zboží odesláno a přepravní společností doručeno a telefonní číslo pro možnost kontaktování kurýrem přepravní služby.

## 9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1 Provozovatel je, ve smyslu Nařízení GDPR, správcem osobních údajů kupujícího a zpracovává jeho osobní údaje uvedené ve webovém rozhraní a jeho elektronickém formuláři a smlouvě, u registrovaných kupujících i v elektronickém formuláři pro přihlášení a v sekci osobního profilu registrovaného kupujícího, a při použití prostředků komunikace na dálku v e-mailové komunikaci pro



výkon své podnikatelské činnosti.

9.2 Následující informace poskytují přehled o tom, jak provozovatel zpracovává osobní údaje kupujícího:

9.2.1 provozovatel o kupujícím zpracovává tyto údaje:

jméno, příjmení, datum narození, bydliště, u registrované karty i město a PSČ, podrobnosti elektronického kontaktu pro elektronickou poštu a telefonní číslo, WTP čísla u registrované karty, bankovní spojení, popř. číslo platební karty;

9.2.2 účel a zákonnost zpracování osobních údajů: účelem zpracování osobních údajů je výkon práv a plnění povinností vyplývajících z těchto podmínek, smlouvy a jejich zlepšování, registrace a čipové karty, vyhodnocování kvality služeb provozovatele a její zvyšování, zpětné vazby, poskytování zvýhodnění a benefitů registrovaným kupujícím; zákonným důvodem zpracování osobních údajů kupujícího je plnění smlouvy podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR a oprávněný zájem provozovatele podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Poskytnutí osobních údajů kupujícího je nezbytné pro výkon práv a plnění povinností vyplývajících z kupní smlouvy a těchto podmínek;

9.2.3 prostředky a způsob zpracování osobních údajů: automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě;

9.2.4 doba zpracování osobních údajů kupujícího: provozovatel osobní údaje kupujícího zpracovává po dobu potřebnou pro naplnění účelu zpracování (tj. u registrace po dobu registrace), dále po dobu uloženou provozovatelem jednotlivými právními předpisy nebo po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem provozovatele, tj. 3 roky od uzavření kupní smlouvy;

9.2.5 osoby, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny: provozovatel může osobní údaje kupujícího zpřístupnit zpracovatelům, kteří pro provozovatele provádějí úplné či částečné zpracování osobních údajů na základě příslušné zpracovatelské smlouvy a dalším subjektům, je-li to nezbytné pro ochranu práv provozovatele (soudům, pojišťovnám apod.).

9.3 Kupující má právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu, v určitých případech právo na výmaz, přenositelnost a omezení zpracování osobních údajů, dále právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu, vše je dostupné na webových stránkách provozovatele [www.dolnimoreava.cz](http://www.dolnimoreava.cz) v sekci GDPR a dokumenty – Informace o zpracování osobních údajů. Zde jsou uvedeny i další podrobnosti zpracování osobních údajů.

9.4 Provozovatel je oprávněn využít podrobnosti elektronického kontaktu kupujícího pro zasílání elektronické pošty pro potřeby šíření obchodních sdělení nabídek e-shopu, informací a obchodních sdělení o dění a akcích pořádaných v resortu a přímého marketingu, to vše bez souhlasu kupujícího z důvodu existence oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení GDPR. Provozovatel je povinen při zasílání každé takové elektronické zprávy umožnit kupujícímu, aby se jednoduchým způsobem a zdarma odhlásil z odběru těchto obchodních sdělení. Právo kupujícího vznést námitky proti takovému zpracování tím není dotčeno.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1 Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto tohoto ustanovení bude použito ustanovení dle příslušných právních předpisů, které je tomuto neplatnému nebo neúčinnému ustanovením nejbližší. Ostatní ustanovení neplatností nebo neúčinností takového ustanovení nejsou dotčena.

10.2 Tyto VOP se řídí českým právem, zejm. ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platné znění, a to i v případech kdy je uzavírána smlouva prostřednictvím tohoto e-shopu s mezinárodním prvkem. U prodeje zboží smluvní strany vylučují v souladu s jejím čl. 6 použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, jež byla uzavřena v roce 1980 ve Vídni (tzv. „Vídeňská úmluva“), pokud kupující je ze státu, jenž je smluvním státem Vídeňské úmluvy. Služby na základě

této smlouvy jsou poskytovány výlučně v zemi provozovatele a mají-li být poskytovány spotřebiteli mimo zemi jeho obvyklého bydliště, řídí se dle čl. 5, 6 Nařízení Řím I. českým právem.

- 10.3 Provozovatel je oprávněn měnit či doplňovat znění těchto VOP. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá za účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 10.4 Za platné a účinné je považováno znění VOP, jež je ke dni uzavření konkrétní smlouvy v internetovém obchodě platné a účinné a k dispozici na internetových stránkách provozovatele.
- 10.5 Smlouva uzavřená při použití elektronického prostředku bude uložena u provozovatele a na žádost spotřebitele mu provozovatel k ní umožní přístup. Před dokončením objednávky v e-shopu kupující může zjistit chyby v objednávce nahlédnutím na obsah košíku a položky v košíku smazat, popř. zrušit celou objednávku. Registrovanému uživateli je po registraci umožněna také změna dosud uložených údajů.
- 10.6 Smlouva vč. těchto VOP k mohou být vyhotoveny ve více jazykových verzích, přičemž jazyky pro smlouvu jsou uvedeny přímo v liště v e-shopu (jako jazyky, ve kterých lze smlouvu uzavřít); pro případ jakýchkoli rozporů nebo nesrovnalostí mezi těmito jazykovými verzemi má vždy přednost verze v českém jazyce.
- 10.7 V případě odchýlného ujednání mezi smlouvou a těmito VOP má přednost smlouva; v případě odchýlného ujednání mezi těmito podmínkami a jinými dokumenty provozovatele (např. Provozní řád horského resortu Dolní Morava, Sněžník) mají přednost tyto podmínky;
- 10.8 Přílohou č. 1 je formulář pro odstoupení.
- 10.9 Tyto VOP vstupují v platnost dne 24. 11. 2023.

Příloha č. 1:

**FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**  
dle § 1829 odst. 1 občanského zákoníku

Odesílatel: .....  
(kupující) .....  
.....

SNĚŽNÍK, a.s.  
Velká Morava 79  
56169 Dolní Morava  
Kontakt také: rezervace@dolnimorava.cz;

V.....dne.....

**Věc: Odstoupení od smlouvy ze dne.....**

Oznamuji/Oznamujeme<sup>1</sup>, že tímto odstupuji/jeme od smlouvy o nákupu zboží /anebo dárkového poukazu, které jsem si objednal/objednali dne.....pomocí prostředků komunikace na dálku (e-shop eresort.dolnimorava.cz), na jejímž základě jsem/jsme dne uzavřel/uzavřela smlouvu a dne.....obdržel/a/i a převzal/a/i zboží níže specifikované.

Jméno a příjmení spotřebitele/ů, datum narození, adresa trvalého pobytu:

.....

Zboží a/nebo dárkový poukaz, které bylo předmětem smlouvy o nákupu zboží<sup>2</sup>:

.....

Trvalá adresa a korespondenční adresa spotřebitele/ů, je-li odlišná od trvalé:

Žádám o vrácení peněžitého plnění složenkou / na bankovní účet. Číslo účtu .....<sup>3</sup>

Podpis/y (včetně přepisu jména hůlkovým písmem, je-li podpisů více): .....

<sup>1</sup> NEHODÍCÍ SE ŠKRTNĚTE

<sup>2</sup> NEPOVINNÝ ÚDAJ (umožní rychlejší vyřízení)

<sup>3</sup> NEHODÍCÍ SE ŠKRTNĚTE, POUZE V PŘÍPADĚ PLATBY NA ÚČET UVEĎTE JEHO ČÍSLO