

OBCHODNÍ PODMÍNKY SAMOOSLUŽNÉ POKLADNY



HORSKÝ RESORT
Dolní Morava

obchodní společnosti SNĚŽNÍK, a.s., se sídlem Velká Morava 79, 56169 Dolní Morava, IČO: 269 79 136, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2886, (dále též „provozovatel“), která provozuje mimo jiné Horský resort Dolní Morava (dále též „resort“), kdy tyto obchodní podmínky (dále též „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti provozovatele a každé jiné osoby, ať již právnické, nebo fyzické (dále též „návštěvník“), ze smluv uzavřených mezi provozovatelem a návštěvníkem za použití prodejních automatů provozovatele (dále též „samoobslužná pokladna“).

Tyto obchodní podmínky jsou návštěvníkům k seznámení uveřejněny umístěním na plášti samoobslužné pokladny a na internetových stránkách provozovatele www.dolnimorava.cz/gdpr-a-dokumenty, přičemž každý návštěvník uzavírající smlouvu s provozovatelem za použití samoobslužné pokladny je s nimi seznámen také přímo při uzavírání každé jednotlivé smlouvy v uživatelském rozhraní samoobslužné pokladny zobrazením na dotykové obrazovce, v kteréžto souvislosti s těmito obchodními podmínkami příslušnou volbou na dotykové obrazovce vyslovuje souhlas.

1. Uzavření smlouvy mezi provozovatelem a návštěvníkem

1.1. Za použití samoobslužné pokladny je možné uzavírat smlouvy o možnosti čerpání služeb pro využití volného času, popř. přepravy osob (dále jen „smlouva“). Druh a rozsah těchto služeb je specifikován v nabídce provozovatele (jedná se např. o služby spočívající v jízdě lanovkou, jízdě na bobové dráze apod.), kdy provozovatel vystupuje jako poskytovatel služby, zatímco návštěvník je osobou, jež službu čerpá, to vše v rámci resortu.

1.2. Provozovatel smlouvu uzavírá vždy při výkonu své podnikatelské činnosti. Návštěvník může být i spotřebitelem za splnění zákonem stanovených podmínek.

1.3. Smlouva je mezi provozovatelem a návštěvníkem uzavřena tak, že návštěvník v uživatelském rozhraní samoobslužné pokladny prostřednictvím dotykové obrazovky zvolí požadovanou nabízenou službu, její rozsah (například počet jízd bobovou dráhou apod.) a konkrétní datum čerpání služby, přičemž je s ohledem na volbu požadované služby informován též o její ceně zobrazením na dotykovém displeji ještě před uzavřením smlouvy. Následným úkonem návštěvníka na dotykové obrazovce spočívajícím v potvrzení volby služby je mezi provozovatelem a návštěvníkem uzavřena smlouva, která se řídí konkrétními ujednáními sjednanými za použití uživatelského rozhraní samoobslužné pokladny, těmito obchodními podmínkami a zákonem.

1.4. Jako doklad o uzavření smlouvy umožňující návštěvníkovi samotné čerpání služby obdrží návštěvník jednorázovou vstupenku s QR kódem (dále jen „vstupenka“ a „výměnný lístek“), která je vytištěna samoobslužnou pokladnou.

1.5. Smlouvy uzavírané za použití samoobslužných pokladen se nepovažují za smlouvy uzavírané za použití prostředků komunikace na dálku.

2. Cena služby a její úhrada ceny služby

2.1. Cena služby je sjednána tak, že se příslušná částka návštěvníkovi zobrazí v uživatelském rozhraní samoobslužné pokladny u předmětné služby. Volbou služby návštěvník cenu služby

akceptuje. Takto zobrazená cena služby je vždy uváděna jako konečná, včetně všech poplatků a daní, případně též se schématem výpočtu celkové ceny a uvedením jednotlivých sazeb a výší daní a poplatků.

2.2. Návštěvník uhradí provozovateli cenu služby:

a) **bezhotovostně** platební kartou za použití terminálu, jímž je samoobslužná pokladna vybavena; samoobslužná pokladna poté vydá návštěvníkovi **jednorázovou vstupenku s aktivním QR kódem** nebo **výměnným lístek**, který je nutné vyměnit na zákaznickém centru za čipovou kartu opravňující k přímému využití sjednané služby;

b) **v hotovosti** – v případě této volby samoobslužná pokladna vydá návštěvníkovi výměnný lístek s QR kódem, který je však zapotřebí vyměnit za jednorázovou vstupenku na INFO POINTU. Výměna výměnného lístku s QR kódem na příslušném INFO POINTU za jednorázovou vstupenku proběhne oproti zaplacení ceny služby v hotovosti. Návštěvník je tak oprávněn čerpat sjednanou službu teprve po zaplacení ceny služby a obdržení jednorázové vstupenky.

2.3. Po provedení úhrady ceny služby kterýmkoli z výše uvedených způsobů obdrží návštěvník doklad o zaplacení ceny služby se zákonnými náležitostmi.

2.4. V případě závady samoobslužné pokladny jako takové, případně závady platebního terminálu přijímajícího platební karty a/nebo registrované čipové resortní karty, nechť návštěvník kontaktuje provozovatele na Zákaznickém centru, a to telefonicky na 602 378 150, případně v méně urgentních případech na e-mailové adrese resort@dolnimorava.cz.

3. Čerpání služby

3.1. Smlouva zakládá návštěvníkovi možnost, nikoli povinnost čerpat sjednanou službu.

3.2. Návštěvník je na základě smlouvy oprávněn čerpat službu výhradně ve sjednaném termínu, tj. konkrétního sjednaného dne.

3.3. Pokud návštěvník nevyužije své možnosti službu čerpat a službu z jakéhokoli důvodu nečerpá, nelze tuto skutečnost přičítat k tíži provozovatele a návštěvníkovi nevzniká právo od smlouvy odstoupit nebo žádat vrácení ceny služby. To neplatí, pokud návštěvník službu nečerpal z technických důvodů na straně provozovatele (odstávka, porucha apod.) a pokud technický důvod na straně provozovatele trval souvisle déle než 4 hodiny v daném dni. Zvláště se ujednává, že právo návštěvníka na odstoupení nebo vrácení ceny služby nevzniká, nebylo – li možno službu čerpat z bezpečnostních důvodů souvisejících s vlivy počasí.

3.4. Při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby, konkrétně při provádění volby požadované služby a konkrétního dne jejího čerpání ze strany návštěvníka, může být systémem samoobslužné pokladny vyžadována ještě i volba orientačního času využití služby v rámci daného konkrétního dne, a to v podobě intervalu od - do. V takovém případě platí, že návštěvník ani provozovatel nejsou přímo vázáni tímto orientačním časem a vstupenka bude platná po celý zvolený den. Volbou orientačního času a jeho dodržením ze strany návštěvníka je pouze sledováno snížení rizika vzniku front a zajištění, že všichni návštěvníci poptávající určitou službu v daném dnu budou mít příležitost ji bez narušení plynulosti čerpat. Naopak, nedodržením zvoleného orientačního času návštěvník zvyšuje riziko, že nebude moci čerpat službu plynule a bez čekání. Pokud je však sjednána a návštěvníkem zvolena služba nikoli na konkrétní den s volbou orientačního času, ale jde přímo o službu sjednanou na přesně určenou část konkrétního dne (např. zvláštní vstupné v poslední 2 hodiny provozu, 4 hodinový skipass, večerní lyžování), je tato část konkrétního dne pro obě smluvní strany závazná, nikoli pouze

orientační.

3.5. Bezprostředně před čerpáním služby je návštěvník povinen předložit vstupenku vložením do odbavovacím turnketu, v opačném případě službu nelze čerpat.

3.6. Pokud dojde ke ztrátě vstupenky, není návštěvník oprávněn žádat vydání nové nebo vrácení ceny služby.

3.7. Návštěvník je povinen se v souvislosti s čerpáním služby dle smlouvy, jakož i v souvislosti s pohybem na území a v prostorách resortu, řídit:

- a) Provozním řádem horského resortu Dolní Morava, SNĚŽNÍK, a.s., dostupným na www.dolnimorava.cz/gdpr-a-dokumenty a v tištěné podobě na každém prodejním místě v rámci resortu
- b) pokyny provozovatele a jeho zaměstnanců,
- c) bezpečnostními pokyny ve formě piktogramů, nápisů apod.,
- d) provozními řády jednotlivých atrakcí či aktivit.

4. Registrovaný zákazník a možnost registrace

4.1. Před uzavřením smlouvy má návštěvník, který je registrovaným zákazníkem provozovatele skrze dřívější registraci např. na webových stránkách provozovatele eshop.dolnimorava.cz (dále jen „registrovaný zákazník“) možnost přihlásit se v samoobslužné pokladně jako registrovaný zákazník, přičemž je mu umožněno uzavírat smlouvy se zvýhodněnou cenou služeb určenou pro registrované zákazníky (v ceníku označeno jako „cena s registrací TICKET POINT“).

4.2. Zrušení registrace prostřednictvím samoobslužné pokladny není možné. Odhlášení z věrnostního programu Resort card, tj. zrušení registrace, je možné provést pouze sdělením zákazníka z jeho registrovaného e-mailu na e-mail správce: resort@dolnimorava.cz; správce vymaže údaje o zákazníkovi ze systému.

5. Zpracování osobních údajů a jejich ochrana u registrovaného návštěvníka

5.1. Pokud návštěvník využije možnost registrace dle bodu 4.2. obchodních podmínek, je nezbytné, aby zadal své základní osobní údaje. Jedná se o tyto osobní údaje:

- jméno a příjmení
- datum narození
- město, PSČ, stát
- e-mailový kontakt (login)

5.2. Provozovatel dává návštěvníkovi pro ten případ na vědomí, že se provozovatel od okamžiku předání osobních údajů návštěvníka zadáním do systému prostřednictvím samoobslužné pokladny stává správcem osobních údajů návštěvníka – registrovaného zákazníka, ve smyslu Nařízení GDPR a jeho Informace o zpracování osobních údajů, a to osobních údajů výše uvedených; provozovatel zpracovává také číslo WTP registrované karty. Provozovatel tyto osobní údaje zpracovává. Kromě toho provozovatel zpracovává údaje o smlouvách, objednávkách, respektive službách čerpaných na jejich základě.

5.3. Účelem zpracování osobních údajů je především výkon práv a plnění povinností vyplývajících z těchto obchodních podmínek a jednotlivých smluv. Osobní údaje jsou též zpracovávány též za účelem zaznamenávání statistických údajů o využívání služeb poskytovaných provozovatelem a jejich zlepšování, vyhodnocování kvality služeb provozovatele a její zvyšování, údaje o nákupním

chování zákazníka apod. Osobní údaje jsou zpracovávány též za účelem tzv. přímého marketingu. Více je uvedeno v čl. II. Informace o zpracování osobních údajů.

5.4. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů návštěvníka – registrovaného zákazníka 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 návštěvníka – registrovaného zákazníka je nezbytné pro výkon práv a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto obchodních podmínek.

5.5. Zpracování osobních údajů probíhá automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě.

5.6. Provozovatel osobní údaje návštěvníka – registrovaného zákazníka zpracovává po dobu potřebnou pro naplnění účelu zpracování, tj. po dobu registrace, dále po dobu uloženou provozovateli jednotlivými právními předpisy nebo po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem provozovatele (tj. 3 roky od uzavření a splnění poslední uzavřené smlouvy).

5.7. Provozovatel může osobní údaje 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.).

5.8. Návštěvník – registrovaný zákazník 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 – blíže viz Informace o zpracování osobních údajů dostupné na webových stránkách provozovatele www.dolnimorava.cz/gdpr-a-dokumenty, kde jsou zveřejněny i bližší informace o zpracování osobních údajů.

5.9. Provozovatel je oprávněn využít e-mailové spojení na návštěvníka – registrovaného zákazníka, pro zasílání elektronické pošty pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se služeb poskytovaných provozovatelem v souvislosti s provozem resortu. Provozovatel je povinen při zasílání každé takové elektronické zprávy umožnit návštěvníkovi – registrovanému zákazníkovi, aby se jednoduchým způsobem a zdarma odhlásil z odběru těchto obchodních sdělení. Právo návštěvníka – registrovaného zákazníka vznést námitku proti takovému zpracování tím není dotčeno.

5.10. Kontaktní údaje provozovatele ve věcech ochrany osobních údajů:

SNĚŽNÍK, a.s., IČO: 269 79 136
Velká Morava 79
56169 Dolní Morava
e-mail: resort@dolnimorava.cz
tel: 602 378 150

6. Poučení pro spotřebitele

6.1. Provozovatel poučuje návštěvníka, že v případě, kdy je tento spotřebitelem a uplatní vůči provozovateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené smlouvy a provozovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má návštěvník 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 pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek 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.

7.2. V otázkách smlouvou a těmito obchodními podmínkami neupravených se práva a povinnosti stran řídí českým právem, a to i v případech kdy je uzavírána kupní smlouva s mezinárodním prvkem, zejm. příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

7.3. Provozovatel je oprávněn měnit či doplňovat znění těchto obchodních podmínek. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá za účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

7.4. Za platné a účinné je považováno znění obchodních podmínek, jež je ke dni uzavření konkrétní smlouvy zobrazeno v uživatelském rozhraní samoobslužné pokladny.

7.5. Tyto obchodní podmínky vstupují v účinnost dne 1. 5. 2022