

# OBCHODNÍ PODMÍNKY ON-LINE



obchodní společnosti SNĚŽNÍK a.s., se sídlem Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava,  
IČO 26979136, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2886  
(dále jen „provozovatel“)

## pro internetový obchod provozovatele a pro další případy uzavírání smluv prostředky komunikace na dálku

### 1. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti mezi provozovatelem a kupujícím vznikající při uzavírání smluv prostřednictvím internetového obchodu provozovatele a dále při uzavírání smluv jinými prostředky komunikace na dálku bez současné fyzické přítomnosti stran.
2. Provozovatel při uzavírání smluv jedná v rámci své podnikatelské činnosti.
3. Kupujícím může být spotřebitel i podnikatel.
4. Ujednání odchylná od těchto obchodních podmínek sjednaná v individuální smlouvě mají přednost.
5. Pro vybrané produkty mohou být vydány **zvláštní obchodní podmínky**. V případě rozporu mají pro příslušný produkt přednost zvláštní obchodní podmínky.
6. Tyto obchodní podmínky se použijí přiměřeně i pro smlouvy o poskytování služeb, přepravě osob, ubytování a dalších produktech nabízených provozovatelem, i když jejich povaha neodpovídá kupní smlouvě v užším smyslu. Provozní řády a zvláštní obchodní podmínky provozovatele mají vždy přednost před těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

### 2. Vymezení základních pojmů

1. **Online tarif** je produkt nebo služba nabízená provozovatelem k přímému čerpání, zejména přeprava, vstup, aktivita, zážitek, sezónní tarif nebo jiná služba dle aktuální nabídky e-shopu.
2. **Voucher** nebo **dárkový poukaz** je produkt opravňující k čerpání konkrétní služby, k úhradě služby nebo k připsání hodnoty na Resort Card, a to podle svého typu a podmínek stanovených provozovatelem.
3. **Registrovaná karta** je personifikovaný nosič produktu vedený na konkrétní osobu. Je nepřenosná.
4. **Nosič produktu** je karta, QR kód, výměnný lístek nebo jiný provozovatelem určený prostředek, jehož prostřednictvím je produkt vydán, evidován nebo uplatněn.
5. **Výměnný lístek** je dočasný doklad s kódem, na jehož základě je po ověření vydán nebo nahrán příslušný produkt na určený nosič, případně je umožněn přímý vstup, dovoluje-li to povaha produktu.
6. **Sezónní tarif** je produkt s platností na celou zimní nebo letní sezónu.
7. **Organizovaná skupina** je skupina alespoň 15 platících osob objednaná jedním kupujícím podle článku 15 těchto obchodních podmínek.
8. **Resort Card** je produkt a systém karet provozovatele upravený zvláštními obchodními podmínkami pro Resort Card, elektronickou peněženku a pobytový voucher.

### 3. Uživatelský účet, registrace a věrnostní program

1. Provozovatel umožňuje nákup v e-shopu s registrací i bez registrace; konkrétní režim závisí na povaze produktu.
2. U vybraných produktů je podmínkou nákupu registrace a přiřazení produktu ke konkrétnímu nosiči nebo konkrétní osobě.
3. S registrací mohou být spojeny zvýhodněné nákupy, cenová zvýhodnění a další benefity, které provozovatel zveřejňuje v e-shopu nebo v osobním profilu registrovaného zákazníka.
4. Kupující je povinen uvádět při registraci i při nákupu pravdivé, úplné a aktuální údaje.
5. Kupující odpovídá za zabezpečení přístupových údajů ke svému uživatelskému účtu a za veškeré užití účtu, k němuž dojde prostřednictvím těchto přístupových údajů.
6. Provozovatel může uživatelský účet znepřístupnit, porušuje-li kupující tyto obchodní podmínky nebo

právní předpisy.

7. Zrušení registrace ve věrnostním programu se řídí aktuálními pravidly provozovatele zveřejněnými v e-shopu nebo sdělenými registrovanému zákazníkovi.

#### 4. Druhy produktů

1. Provozovatel může nabízet zejména **tyto druhy online tarifů**:
  - a) produkty platné na konkrétní den nebo jeho část,
  - b) produkty s omezenou dobou platnosti,
  - c) sezónní tarify,
  - d) jiné produkty dle aktuální nabídky e-shopu.
2. Provozovatel může dále nabízet **produkty Resort Card** a další související produkty upravené zvláštními obchodními podmínkami.
3. Hlavní vlastnosti každého produktu, jeho cena, doba platnosti, způsob čerpání a případná omezení jsou uvedeny přímo v e-shopu u konkrétní nabídky.
4. Je-li služba podle právních předpisů nebo provozních pravidel vázána na určitý věk, zdravotní stav, způsobilost nebo jiné podmínky, může ji čerpat pouze osoba splňující tyto podmínky.
5. Podrobná pravidla pro Resort Card, elektronickou peněženku, pobytový voucher a související přechodná pravidla upravují ***zvláštní obchodní podmínky pro Resort Card, elektronickou peněženku a pobytový voucher.***

#### 5. Online tarify

1. **Produkt platný na konkrétní den nebo jeho část** lze čerpat pouze v den nebo v časovém úseku, pro který byl zakoupen, není-li u konkrétního produktu výslovně uvedeno jinak.
2. Je-li u produktu na konkrétní den uveden **pouze orientační čas využití** v rámci daného dne, slouží tento údaj zejména pro rozložení návštěvnosti a plynulost provozu; není-li výslovně uvedeno jinak, není takový orientační čas závazným časem plnění.
3. **Produkt s omezenou dobou platnosti** lze čerpat pouze ve lhůtě uvedené u daného produktu.
4. **Sezónní tarif** lze čerpat pouze v příslušné sezóně a za podmínek uvedených v e-shopu, ceníku a případně ve zvláštních obchodních podmínkách.
5. Pokud provozovatel u vybraných produktů umožní registrovanému zákazníkovi změnu dne čerpání do budoucna, řídí se tato možnost pravidly uvedenými v uživatelském účtu nebo u konkrétní nabídky. Provozovatel je oprávněn rozsah této možnosti do budoucna měnit, aniž by tím byla dotčena již řádně provedená změna ze strany kupujícího. **Změnu dne čerpání lze provést pouze v rámci téže sezóny**, ve které byl produkt zakoupen; vstupenku ani jiný obdobný produkt nelze tímto způsobem převést do následující sezóny.
6. Online tarif **může být vydán zejména**:
  - a) nahráním na registrovanou kartu,
  - b) jako jednorázová vstupenka nebo jízdenka s QR kódem,
  - c) jako výměnný lístek,
  - d) jiným nosičem určeným provozovatelem.
7. Není-li výslovně uvedeno jinak, **nevyčerpání online tarifu ve sjednané době** nezakládá nárok na náhradní plnění ani vrácení ceny, nejde-li o případ odpovědnosti provozovatele nebo jiný případ stanovený zákonem, těmito obchodními podmínkami nebo zvláštními obchodními podmínkami.

#### 6. Resort Card a související produkty

1. Provozovatel může v rámci své nabídky poskytovat **Resort Card** a další související produkty, zejména ***elektronickou peněženku, kredit, pobytový voucher a další nosiče nebo produkty s nimi spojené.***
2. Podmínky vydání, nabití, platnosti, čerpání, rezervace, převoditelnosti, uplatnění a přechodného režimu těchto produktů se řídí ***zvláštními obchodními podmínkami*** pro Resort Card, elektronickou peněženku a pobytový voucher.
3. V případě rozporu mezi těmito obchodními podmínkami a zvláštními obchodními podmínkami pro Resort

Card, elektronickou peněženku a pobytový voucher mají pro produkty uvedené v tomto článku přednost zvláštní obchodní podmínky.

## 7. Nepřenosné produkty a jejich ochrana

1. Produkt, který je podle těchto obchodních podmínek nebo podle konkrétní nabídky označen jako nepřenosný, **smí čerpat pouze osoba**, pro kterou byl zakoupen nebo na jejíž jméno či nosič byl vydán.
2. Kupující nesmí nepřenosný produkt přeprodávat, poskytovat třetí osobě k užití ani jinak zneužívat.
3. V případě důvodného **podezření na zneužití** nepřenosného produktu, neoprávněné použití cizího nosiče, uvedení nepravdivých údajů rozhodných pro cenu nebo jiného podstatného porušení těchto obchodních podmínek může provozovatel produkt dočasně zablokovat za účelem ověření věci.
4. Prokáže-li se úmyslné zneužití nebo jiné závažné porušení podmínek, může provozovatel produkt **trvale zablokovat a odeprít jeho další čerpání bez nároku na vrácení ceny** v rozsahu odpovídajícím povaze porušení.
5. Tím nejsou dotčena práva provozovatele na náhradu škody ani jeho možnost obrátit se v odůvodněných případech na příslušné orgány veřejné moci.

## 8. Uzavření smlouvy v e-shopu

1. Prezentace produktů v e-shopu je nabídkou k uzavření smlouvy.
2. Kupující zvolí produkt, vyplní požadované údaje, zkontroluje objednávku a odešle ji stiskem příslušného tlačítka s povinností platby.
3. **Před odesláním** objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit zadané údaje.
4. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy kupující dokončí objednávku a dojde k úspěšnému provedení platby, není-li u konkrétního produktu uvedeno jinak.
5. Provozovatel bez zbytečného odkladu zašle kupujícímu potvrzení o uzavření smlouvy v textové podobě na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.
6. Smlouva je uzavírána v českém jazyce; umožní-li to e-shop i v jiném jazyce, má v případě rozporu přednost české znění.
7. Kupující **stiskem tlačítka s povinností platby potvrzuje, že** se s těmito obchodními podmínkami seznámil nebo měl možnost se s nimi seznámit a že s nimi souhlasí.

## 9. Cena a platební podmínky

1. Ceny jsou uvedeny v e-shopu jako ceny konečné, včetně DPH a ostatních poplatků, není-li výslovně uvedeno jinak.
2. Provozovatel je oprávněn poskytovat pro nákup v e-shopu cenové zvýhodnění oproti nákupu v kamenné provozovně.
3. Kupující hradí cenu bezhotovostně prostřednictvím platební brány nebo jiným způsobem, který e-shop nebo provozovatel u daného produktu umožní.
4. Náklady na použití prostředků komunikace na dálku nese kupující sám; tyto náklady se neliší od běžné sazby.
5. Daňový doklad je kupujícímu zaslán elektronicky, není-li dohodnuto jinak.
6. V případě neúspěšné nebo neautorizované platby není smlouva uzavřena, ledaže z povahy konkrétního smluvního procesu vyplývá něco jiného.

## 10. Dodání produktu a způsoby čerpání

1. Produkt může být dodán zejména:
  - a) nahráním na registrovanou kartu nebo jiný nosič produktu,
  - b) zasláním QR kódu nebo jiného elektronického dokladu,
  - c) zasláním výměnného lístku,
  - d) jiným způsobem určeným provozovatelem.
2. Je-li produktem elektronický doklad nebo kód, je dodán okamžikem jeho odeslání na e-mail kupujícího

nebo zpřístupněním v uživatelském účtu.

3. **Vyžaduje-li produkt ověření totožnosti nebo výměnu za jiný nosič**, je kupující povinen postupovat podle pokynů provozovatele.
4. Není-li výslovně sjednáno jinak, nejsou účtovány náklady na dodání.
5. Produkt nahraný na nosič, vstupenka s QR kódem nebo jiný obdobný elektronický doklad může být **aktivován prvním průchodem odbavovacím zařízením nebo jiným prvním užitím** podle povahy produktu.

## 11. Karty, identifikace a cenové kategorie

1. Produkty **označené jako nepřenositelné** smí čerpat pouze osoba, pro kterou byly zakoupeny nebo na jejíž jméno či nosič byly vydány.
2. Kupující je povinen na žádost provozovatele **prokázat oprávněnost čerpání** produktu a případně i nárok na zvýhodněnou cenu.
3. **Provozovatel může požadovat předložení** dokladu totožnosti nebo jiného přiměřeného dokladu prokazujícího věk, jméno nebo jinou rozhodnou skutečnost.
4. Cenové kategorie osob, zejména dospělý, dítě, junior, senior nebo student, se řídí aktuálním ceníkem provozovatele.
5. **Při ztrátě, odcizení nebo poškození nosiče** produktu je kupující povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit provozovateli. Vydání duplikátu se řídí aktuálním ceníkem a provozním postupem provozovatele.
6. Uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů rozhodných pro zařazení do cenové kategorie se považuje za porušení těchto obchodních podmínek.

## 12. Pravidla čerpání služeb a provozní řády

1. **Kupující je povinen při čerpání** služeb dodržovat tyto obchodní podmínky, provozní řády jednotlivých zařízení a pokyny obsluhy.
2. Provozní řády upravují zejména bezpečnost, provozní pravidla, podmínky vstupu a organizaci provozu.
3. Kupující je povinen volit způsob užití služby přiměřeně svému věku, zdravotnímu stavu, schopnostem a aktuálním podmínkám.
4. Je-li to vzhledem k povaze provozu potřebné, může provozovatel za účelem ochrany svých oprávněných zájmů a prevence zneužití produktů využívat **přiměřené kontrolní mechanismy**, včetně pořizování referenčních a kontrolních záznamů v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy o ochraně osobních údajů.

## 13. Spotřebitelské informace před uzavřením smlouvy

1. Provozovatel spotřebiteli před uzavřením smlouvy sděluje zejména:
  - a) svou totožnost, sídlo, telefonní číslo a e-mail,
  - b) hlavní vlastnosti produktu,
  - c) celkovou cenu,
  - d) způsob platby a způsob dodání nebo čerpání,
  - e) údaje o právech z vadného plnění,
  - f) údaje o právu odstoupit od smlouvy, pokud takové právo spotřebiteli svědčí,
  - g) údaj o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.
2. **Kontaktní údaje provozovatele:** SNĚŽNÍK a.s., Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava e-mail: resort@dolnimorava.cz telefon: +420 602 378 150
3. Smlouva uzavřená elektronicky je u provozovatele uložena; spotřebiteli bude na žádost zpřístupněna.

## 14. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

1. Je-li kupující spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem **ve lhůtě 14 dnů**, nestanoví-li zákon nebo tyto obchodní podmínky jinak.
2. Je-li předmětem smlouvy služba, běží lhůta pro odstoupení ode dne uzavření smlouvy.

3. Spotřebitel  **nemá právo odstoupit od smlouvy v případech stanovených zákonem**, zejména jde-li o smlouvu o ubytování, stravování nebo využití volného času, má-li být plněno k určitému datu nebo v určitém období.
4. Na **smlouvy o přepravě osoby** se právní úprava smluv uzavíraných distančním způsobem použije jen v rozsahu stanoveném zákonem.
5. Má-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy a současně výslovně požádá, aby provozovatel začal s poskytováním služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, je spotřebitel v případě odstoupení povinen uhradit poměrnou část ceny za plnění již poskytnuté do okamžiku odstoupení.
6. Odstoupení může spotřebitel uplatnit **jednoznačným prohlášením zaslaným na e-mail provozovatele nebo na adresu jeho sídla**.
7. Provozovatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od účinného odstoupení, a to stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.
8. Vzorový formulář pro odstoupení může provozovatel zpřístupnit v e-shopu.

## 15. Speciální podmínky pro organizované skupiny

1. Provozovatel může umožnit nákup vybraných produktů pro organizovanou skupinu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku **mimo standardní nákupní proces e-shopu**.
2. **Organizovanou skupinou se rozumí** skupina alespoň 15 platících osob objednaná jedním kupujícím. Platící osobou je každá osoba starší 3 let, není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak.
3. Kupujícím pro organizovanou skupinu může být podnikatel, právnická osoba nebo fyzická osoba jednající jako zástupce skupiny.
4. Kupující odpovídá za správnost údajů uvedených v poptávce a za komunikaci s provozovatelem.
5. Odeslání poptávky nepředstavuje uzavření smlouvy.
6. Provozovatel na základě poptávky zašle kupujícímu nabídku obsahující alespoň označení produktu, rozsah plnění, termín čerpání, cenu a případné další podmínky.
7. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy kupující nabídku provozovatele včas a bez výhrad přijme způsobem určeným v nabídce.
8. Není-li v nabídce uvedeno jinak, je kupující povinen uhradit cenu v plné výši nejpozději 3 kalendářní dny před sjednaným dnem čerpání.
9. Není-li cena uhrazena řádně a včas, může provozovatel od smlouvy odstoupit.
10. Snížení počtu osob ve skupině pod hranici 15 osob nemá bez dalšího vliv na sjednanou cenu, není-li dohodnuto jinak.
11. Kupující může smlouvu pro organizovanou skupinu zrušit písemně nebo e-mailem na kontaktní adresu určenou provozovatelem.
12. Storno podmínky jsou uvedeny přímo v nabídce.
13. Ustanovení tohoto článku mají pro smlouvy organizovaných skupin přednost před obecnou úpravou těchto obchodních podmínek v rozsahu, v němž se od ní odchylují.

## 16. Reklamáce a práva z vadného plnění

1. Provozovatel odpovídá za to, že služba nebo jiný předmět plnění bude poskytnut řádně a bez vad.
2. Kupující je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí nebo mohl zjistit při včasné péči.
3. Kupující uplatňuje reklamaci **primárně prostřednictvím klientského reklamačního portálu provozovatele určeného pro podávání a správu reklamací, jehož aktuální adresa je zveřejněna na internetových stránkách provozovatele**.
4. Prostřednictvím klientského reklamačního portálu může kupující zejména podat reklamaci, přiložit související podklady, sledovat stav jejího vyřízení a komunikovat s provozovatelem ve věci reklamáce.
5. Použití klientského reklamačního portálu je preferovaným způsobem uplatnění reklamáce z důvodu rychlejšího a přehlednějšího vyřízení.
6. Tím není dotčeno právo spotřebitele uplatnit reklamaci také v sídle provozovatele nebo v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamáce možné s ohledem na povahu prodávaného zboží nebo poskytované

služby.

7. Při uplatnění reklamace provozovatel vydá kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s právními předpisy, a to i v případě, že byla reklamace podána prostřednictvím klientského reklamačního portálu.
8. Reklamací spotřebitele bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě.
9. Je-li reklamací oprávněná, má kupující práva odpovídající povaze vady a povaze služby, zejména právo na odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny nebo vrácení ceny v rozsahu, v jakém služba nebyla řádně poskytnuta, případně další práva podle zákona.
10. **Podrobnější reklamační pravidla** pro vybrané produkty mohou být stanovena zvláštními obchodními podmínkami nebo provozním řádem, nesmí však zkracovat zákonná práva spotřebitele.

## 17. Omezení provozu a náhradní plnění

1. Dojde-li k **omezení provozu** jednotlivého zařízení, které **nebrání podstatnému využití zakoupeného produktu**, nevzniká kupujícímu bez dalšího nárok na vrácení ceny nebo její části.
2. Není-li možné službu z důvodů na straně provozovatele poskytnout **vůbec nebo v podstatné části**, má kupující právo na přiměřenou náhradu, zejména na náhradní termín, jiný produkt, kredit nebo vrácení poměrné části ceny podle povahy produktu a rozsahu neposkytnutého plnění.
3. **Krátkodobé omezení provozu** způsobené počasím, bezpečnostními důvody nebo nezbytnými provozními opatřeními samo o sobě nárok na vrácení ceny nezakládá, pokud byl zachován účel zakoupeného produktu.
4. **U sezónních tarifů a produktů Resort Card** se postupuje podle jejich zvláštních obchodních podmínek.

## 18. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Spotřebitel má právo obrátit se s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci.
2. Údaje pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů provozovatel zveřejňuje také v e-shopu.

## 19. Ochrana osobních údajů

1. Provozovatel zpracovává osobní údaje kupujících v rozsahu a za účely nezbytnými pro uzavření a plnění smlouvy, plnění právních povinností, ochranu svých oprávněných zájmů a případně pro zasílání obchodních sdělení v souladu s právními předpisy.
2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů poskytuje provozovatel v samostatném informačním dokumentu.

## 20. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí českým právem.
2. Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.
3. Provozovatel může tyto obchodní podmínky měnit nebo doplňovat; pro již uzavřené smlouvy je rozhodné znění účinné ke dni uzavření smlouvy.
4. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2026.