

PROVOZNÍ ŘÁD HORSKÉHO RESORTU DOLNÍ MORAVA, SNĚŽNÍK, a.s.

Provozovatel: SNĚŽNÍK, a.s., Dolní Morava,
Sídlo: Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava
IČO: 2697913
Odpovědná osoba: Ing. Jiří Rulišek
Platnost: po dobu letního provozu

Každý návštěvník je povinen seznámit se při vstupu do Horského resortu Dolní Morava společnosti SNĚŽNÍK, a.s. s tímto provozním řádem a po celou dobu svého pobytu beze zbytku dodržovat jeho ustanovení.

Obsah:

1. *Všeobecná ustanovení Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s.*
2. *Jízdní doklady a vstupenky*
 - 2.1. *Provoz pokladen*
 - 2.2. *Nepřenositelnost jízdního dokladu*
 - 2.3. *Ochrana osobních údajů*
 - 2.4. *Pravidla pro náhradu jízdného, vstupného a další specifická pravidla*
3. *Přepravní zařízení – LETNÍ PROVOZ*
 - 3.1. *Lanová dráha Sněžník a U Slona*
 - 3.2. *Bobová dráha U Slona*
 - 3.3. *Mamutí horská dráha*
 - 3.4. *Letní Tubing*
 - 3.5. *Podmínky a pravidla přepravy*
 - 3.5.1. *Přeprava dětí na lanových drahách a vlecích*
 - 3.5.2. *Přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace*
 - 3.5.3. *Přeprava zavazadel a živých zvířat*
 - 3.5.4. *Přeprava jízdních kol a dětských kočárků*
 - 3.5.5. *Ostatní ustanovení*
4. *Resort Card*

Vydáno dne: 1.5.2020

Místo: Dolní Morava

Schválil:



HORSKÝ RESORT
Dolní Morava

SNĚŽNÍK, a.s.
Velká Morava 79
561 69 Králíky
IČ: 26979136
DIČ: CZ26979136
www.dolnimorava.cz

-6-

SAŽ

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ HORSKÉHO RESORTU DOLNÍ MORAVA, SNĚŽNÍK, a.s.

V celém Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. se návštěvníci pohybují na vlastní nebezpečí. Návštěvníci dbají na bezpečnost vlastní i bezpečnost ostatních návštěvníků. Provozovatel neodpovídá za škody způsobené povětrnostními a klimatickými vlivy. Provozovatel dále neodpovídá za škody na majetku a zdraví návštěvníků, pokud budou způsobeny náhodou či chováním, které neodpovídá platným právním předpisům, tomuto provoznímu řádu či pokynům provozovatele.

Společnost Sněžník, a.s. je provozovatelem přepravních zařízení, mezi které v letním provozu patří Bobová dráha U Slona, Mamutí horská dráha, lanová dráha Sněžník a letní tubing. Podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat na jednotlivých přepravních zařízeních jsou formulovány ve 3. kapitole.

V Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. se dále v letním provozu nachází Stezka v oblacích, Dětské zážitkové parky, Stamichmanova štola, Single Trails, letní tubing, lanový park, adrenalinová věž a ostatní atrakce. Pravidla jednotlivých atrakcí jsou upravena v samostatných provozních řádech.

Dodržování provozního řádu v Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. mohou kontrolovat k tomu oprávněné osoby. Oprávněná osoba je každý pracovník společnosti Sněžník a.s., který je oblečený do jednotného obleku společnosti Sněžník, a.s. nebo pracovník, který se představí a sdělí svoji funkci ve společnosti Sněžník, a.s. Takto označení pracovníci jsou oprávněni dávat pokyny a příkazy k zajištění bezpečnosti návštěvníků, v přiměřeném rozsahu a úměrně svému pracovnímu zařazení podávají také další informace. Komplexní servis zajišťuje Zákaznické centrum společnosti Sněžník, a.s. v přízemí budovy Marcelka, pracovníci všech obslužných přepážek (pokladen) a také oficiální internetové stránky www.dolnimorava.cz.

Návštěvník porušující platné právní předpisy, tento provozní řád, pokyny provozovatele nebo ohrožující svým chováním bezpečnost vlastní či bezpečnost ostatních návštěvníků Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s., může být oprávněnou osobou vykázán z Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. nebo vyloučen z přepravy. V takovém případě mu bude zablokována jízdenka / vstupenka bez nároku na náhradu ceny jízdného / vstupného.

Návštěvníci berou na vědomí, že v Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. mohou být u příležitosti různých akcí pořizovány provozovatelem obrazové snímky návštěvníků či obrazové a zvukové záznamy zachycující návštěvníky. Návštěvníci souhlasí s bezúplatným pořízením těchto obrazových snímků či obrazových a zvukových záznamů (dále též „záznam“) a souhlasí dále s tím, aby provozovatel bezúplatně uveřejnil pořízené záznamy, na nichž jsou návštěvníci vyobrazeni, a to výhradně na webových stránkách spravovaných provozovatelem Horského resortu Dolní Morava, Sněžník a.s., na profilech vybraných sociálních sítí Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. či v tištěných informačních materiálech vydávaných provozovatelem k uvedenému účelu a distribuovaných vůči třetím osobám.

V celém areálu Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. je bez předchozího písemného souhlasu nebo bez předchozí písemně uzavřené smlouvy zakázáno osobám v něm se zdržujících provozování podnikatelských a jiných výdělečných aktivit (např. provozování lyžařské školy, půjčovny, občerstvovacích zařízení, prodej sportovního vybavení atd.) bez ohledu na to, zda má taková osoba oprávnění k podnikatelské činnosti či nikoliv a bez ohledu na to, zda taková aktivita má soustavný, nahodilý nebo jednorázový charakter. Za takovou osobu se považuje i zaměstnanec vykonávající svoji činnost pro fyzickou nebo právnickou osobu provozující podnikatelskou nebo jinou výdělečnou aktivitu, popř. osoba, která vykonává svoji činnost pro takovou fyzickou nebo právnickou osobu na základě jiného právního důvodu za úplatu, nebo i bezplatně. Osoba porušující toto ustanovení může být z areálu vykázána, popř. může být bez náhrady vyloučena z přepravy.

V zájmu bezpečnosti ostatních návštěvníků Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. je osoba organizující hromadný výcvik (více jak 2 žáci a instruktor) povinna předem oznámit svůj záměr provozovateli. Nesplnění této povinnosti se považuje za porušení provozního řádu s možností vykázání nebo vyloučení z přepravy. Za takovou osobu se považuje i osoba, která je v pracovněprávním, služebním nebo v jiném obdobném vztahu k takovému organizátorovi.

Zveřejněný provozní řád platí po celou dobu využívání veškerých prostor celého Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. Společnost Sněžník, a.s. si vyhrazuje právo na případné doplňky a změny tohoto provozního řádu, které včas prezentuje prostřednictvím internetových stránek www.dolnimorava.cz.

2. JÍZDNÍ DOKLADY A VSTUPENKY

Zakoupením jízdního dokladu / vstupenky se účastníci přepravy a návštěvníci atrakcí zavazují respektovat Provozní řád Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. Účastníci přepravy i návštěvníci atrakcí jsou upozorněni na povinnost znát a respektovat provozní řád dodatkovým textem na stvrzence, kterou obdrží k zakoupenému jízdnímu dokladu / vstupence.

Jízdní doklady a vstupenky

Zakoupením jízdního dokladu / vstupenky vzniká mezi provozovatelem a cestujícím / návštěvníkem závazný právní vztah, jehož obsahem je povinnost provozovatele umožnit cestujícímu bezpečné, organizované použití lanové dráhy a dalších přepravních zařízení a na straně druhé povinnost cestujícího / návštěvníka zaplatit za poskytnuté služby při respektování podmínek předepsaných tímto provozním řádem. Je nezbytné, aby každý návštěvník jednoznačně formuloval své požadavky až po prostudování ceníků tak, aby v průběhu nákupu jízdního dokladu / vstupenky opakovaně neměnil své zadání.

Účastník přepravy / návštěvník atrakcí je povinen:

- mít u sebe platný jízdní doklad / vstupenku, doklad o zakoupení jízdního dokladu / vstupenky a na požádání oprávněné osoby provozovatele se těmito prokázat

- před nástupem na dopravní zařízení nebo před vstupem na některou z atrakcí v Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. musí projít odbavovacím turniketem, který jízdní doklad / vstupenku zkontroluje a eviduje
- dbát pokynů oprávněné osoby provozovatele a pokynů na dopravním zařízení

Jízdní doklad (jízdenka)

- je jízdenka pro jednotlivé jízdy na příslušném přepravním zařízení
- je jízdenka časová, opravňující k více jednotlivým jízdám po dobu její platnosti ve vymezeném rozsahu na určených přepravních zařízeních. Časová jízdenka může být *hodinová* (kupuje se na konkrétní den a její platnost začíná prvním průchodem přes odbavovací zařízení) dále pak *denní*, *vícedenní* (je platná pro dny po sobě jdoucí) nebo *celosezónní* (platná v průběhu celé zimní sezóny, kdy její začátek a konec platnosti určuje Horský resort Dolní Morava, Sněžník, a.s.)
- Horský resort Dolní Morava, Sněžník, a.s., je zapojen do programu „Czech Skipas“ jenž umožňuje zájemci uplatnit zakoupený doklad ve více lyžařských střediscích. Czech Skipas se zároveň řídí vlastními Všeobecnými obchodními podmínkami (viz www.czechskipas.cz),
- jízdenka pro jednotlivé jízdy na příslušných dopravních zařízeních (včetně Bobové dráhy U Slona a Mamutí horské dráhy) je platná pouze v den zakoupení, pokud není uvedeno jinak

Vstupenka:

- opravňuje navštívit zakoupenou atrakci
- zakoupením vstupenky návštěvník souhlasí s tímto provozním řádem a s provozním řádem dané atrakce
- vstupenka je platná pouze v den zakoupení, pokud není uvedeno jinak

Jízdní doklad (vstupenka) jsou neplatné, pokud:

- účastník přepravy hrubě porušuje provozní řád nebo nejsou splněny podmínky stanovené tarifem
- byl držitelem poškozen nebo upraven tak, že z něj nejsou patrné identifikační prvky a ten nespolupracuje s odbavovacím systémem střediska
- uplynula doba jeho platnosti,
- byl použit neoprávněnou osobou

2.1. Provoz pokladen

Jízdní doklady a vstupenky je možné zakoupit na vybraných pokladnách Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s.. Jízdní doklady (vstupenky) jsou nepřenositelné, pokud není provozovatelem výslovně stanoveno jinak.

Aktuální provozní doba je upravena na webových stránkách www.dolnimorava.cz. Ostatní zdroje jsou považovány jako neoficiální a nemusí souhlasit s aktuálním provozem (např. Facebook, Google, mapy, infoportály apod.).

Při přebírání zaplacené vstupenky/jízdního dokladu je zákazník povinen se přesvědčit, zda mu požadované jízdní doklady / vstupenky byly vydány podle jeho požadavku a zda mu byl vrácen správný finanční obnos. Na pozdější reklamace v obou výše uvedených případech nebude brán společností zřetel. Nesouhlasí-li vydané vstupenky / jízdní doklady nebo vrácený peněžní obnos s požadavkem zákazníka a správnou výší peněžního návratku, upozorní na tuto skutečnost pokladní/ho. Reklamace může být uplatněna pouze po předložení dokladu o zakoupení jízdního dokladu / vstupenky. Jízdenka / vstupenka je platná pouze po předložení společně s platným dokladem o zakoupení jízdenky / vstupenky. Za čekání ve frontě nemůže být zákazníkem požadována náhrada za čas, který zde stráví.

Pokladní má právo před vydáním jízdního dokladu /vstupenky požadovat po zákazníkovi údaje a důkazy nezbytné k doložení nároku na poskytnutí tarifní slevy (u dětí, seniorů, studentů a jiné). Nelze-li nárok takto ověřit, nebude tarifní sleva poskytnuta.

Zákazník, který ve styku s provozními pracovníky výrazně porušuje zásady lidské etiky a slušnosti se považuje za osobu vyloučenou z přepravy dopravními prostředky společnosti. V případě konfliktního střetu s touto osobou pokladní oznámí tuto skutečnost neprodleně vedoucímu provozu, popř. přímo řediteli společnosti dle povahy a rozsahu předmětného sporu.

Pokladny neuskutečňují žádné směnárenské operace. Rovněž tak nejsou povinny provádět jiné manipulace s bankovkami – např. jejich rozměňování na menší částky, výměnu mincí, atd. Pokladny nemají oprávnění přijímat k úhradě služeb cizí měnu.

Karty odbavovacího systému jsou zálohovány. Výše zálohy je uvedena v ceníku. Zákazník se při přebírání karty přesvědčí o jejím stavu. V případě pochybností ihned u přepážky upozorní na stav karty pokladní/ho. Na pozdější reklamace zákazníka nelze brát zřetel. Vratné karty nelze svévolně polepovat, popisovat či jinými způsoby označovat. Není přípustné karty jakkoliv tvarově deformovat. Za takto znehodnocené karty nebude navracená záloha. Za ztracenou (odcizenou) kartu se náhrada neposkytuje.

Nabídka jízdenek, skipasů, vstupenek a způsob jejich využívání v časovém režimu jsou zveřejňovány ceníkem zvlášť pro každou zimní a letní sezónu.

2.2. Nepřenositelnost jízdního dokladu

Všechny jízdenky / vstupenky jsou opatřeny unikátním číselným kódem a jsou tak nezaměnitelné. Jízdenky / vstupenky (např. skipasy, bikepasy) jsou nepřenosné. Práva a povinnosti z ní je oprávněn vykonávat pouze její držitel. Jízdenka / vstupenka může být pouze fyzická osoba splňující další podmínky dle tohoto provozního řádu, která jako první vstoupí s kartou do vymezeného přepravního prostoru, tj. osoba, která jako první kartu použije.

Majitel jízdenky nesmí po stanovenou dobu platnosti jízdenky umožnit třetí osobě, aby ji využila za účelem užití dopravních zařízení v Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s., nesmí ji prodat třetí osobě, půjčovat či pronajímat třetí osobě, kopírovat ji či jinak ji pozměnit.

Držitel karty bere na vědomí, že provozovatel je oprávněn přijmout v rozsahu dle vlastního uvážení technická opatření k zajištění nepřenositelnosti karty, tj. k jejímu ztotožnění s jejím držitelem, a to zejména pořízením podobizny držitele prostřednictvím fotografie (před, nebo při prvním použití karty) a přiřazení této podobizny k individuálnímu číselnému kódu příslušné použité karty.

V případě, že dojde k pokusu o použití karty osobou odlišnou od jejího držitele, je provozovatel oprávněn bez dalšího upozornění nevratně zablokovat kartu, čímž zároveň dojde ke zrušení právního vztahu s držitelem, a to s účinky *ex nunc* (tj. od nynějška s okamžitou platností) s tím, že strany si v takovém případě nejsou povinny vracet již poskytnutá plnění. V případě blokace karty a s tím spojeného odstoupení provozovatele od přepravní smlouvy nemá držitel karty vůči provozovateli nárok na jakoukoliv kompenzaci či jiné plnění.

V případě, že je zjištěna neshoda referenční a kontrolní fotografie, je provozovatel oprávněn zablokovat jízdenku a tato jízdenka nebude dále použitelná, a to bez náhrady nominální ceny jízdenky. Majitel jízdenky je v takovém případě oprávněn řešit důvody zablokování jízdenky v Zákaznickém centru Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s.

V případě celosezónní jízdenky je provozovatel oprávněn vedle shora uvedené kontroly pomocí pořízených referenčních a kontrolních fotografií kontrolovat, zda je celosezónní jízdenka užívána majitelem jízdenky, též vizuálně přímo při průchodu osoby užívající celosezónní jízdenku kontrolními turnikety. Oprávněná osoba v takovém případě vyzve majitele jízdenky, aby se identifikoval průkazem totožnosti.

2.2. Ochrana osobních údajů

Provozovatel je, ve smyslu Nařízení GDPR, správcem osobních údajů zákazníka (platí i pro účastníka přepravy), a zpracovává jeho osobní údaje v závislosti na variantě karty, která může být jak personifikovaná (Czech Skipas, Resort Card), tak nepersonifikovaná (všechny ostatní karty), a to pro výkon své podnikatelské činnosti.

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

a) provozovatel o zákazníkovi zpracovává tyto údaje:

V případě nepersonifikovaného dokladu pouze podobiznu (fotografii) a číslo čipové karty, v případě personifikovaného pak jméno, příjmení, datum narození, bydliště a případně též kontaktní e-mail či telefonní číslo a podobiznu (fotografii);

b) účel a zákonnost zpracování osobních údajů:

Účelem zpracování osobních údajů je výkon práv a plnění povinností vyplývajících z tohoto Provozního řádu, záznam statistických údajů o využívání Czech Skipasu a Resort Card,

vyhodnocování fungování Projektu Czech Skipas a Resort Card a jejich zlepšování, vyhodnocování kvality služeb provozovatele a její zvyšování, zpětná vazba mezi jednotlivými subjekty projektu Czech Skipass; zákonným důvodem zpracování osobních údajů kupujícího je plnění smlouvy podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR a oprávněný zájem poskytovatele podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Poskytnutí osobních údajů zákazníka je nezbytné pro výkon práv a plnění povinností vyplývajících z přepravní smlouvy, Provozního řádu a těchto podmínek;

c) prostředky a způsob zpracování osobních údajů:

Automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě;

d) doba zpracování osobních údajů zákazníka:

Provozovatel osobní údaje zákazníka zpracovává po dobu potřebnou pro naplnění účelu zpracování, dále po dobu uloženou provozovateli jednotlivými právními předpisy nebo po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem poskytovatele, tj. 3 roky. Podobizna zákazníka je zpracovávána do konce dne, ve kterém skončila platnost jízdního dokladu, na jehož základě byla zpracovávána;

e) osoby, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny:

Provozovatel může osobní údaje zákazníka zpřístupnit ostatním poskytovatelům a oficiálním partnerům projektu Czech Skipas, jak jsou tyto uvedeni na Informačním portálu – internetových stránkách www.czechskipass.cz, dále zpracovatelům, kteří pro poskytovatele provádějí úplné či částečné zpracování osobních údajů na základě příslušné zpracovatelské smlouvy a dalším subjektům, je-li to nezbytné pro ochranu práv poskytovatele (soudům, pojišťovnám apod.).

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, které jsou dostupné na internetových stránkách provozovatele.

Za účelem ochrany oprávněných zájmů provozovatele před neoprávněným zneužíváním karet a za účelem splnění smluvní povinnosti provozovatel upozorňuje účastníky přepravy, že při prvním projití odbavovacím turniketem pořizuje digitální fotografii procházejících fyzických osob, která však neumožňuje jedinečnou identifikaci a autentizaci fyzické osoby jako subjektu údajů („referenční fotografie“). Pro tento účel se nevyžaduje od subjektů údajů souhlas. Takto zpracované údaje mohou být užity pouze pro tento účel, pro který byly poskytnuty. Referenční fotografie je osobou pověřenou provozovatelem průběžně porovnávána s fotografiemi pořízenými při dalším procházení odbavovacími turnikety („kontrolní fotografie“). Odbavovací turnikety jsou za tímto účelem automaticky vybaveny kamerovým systémem se záznamem; provoz kamerového systému je proporcionální; monitorovací prostor je označen piktogramy. Podrobnosti o zpracování osobních údajů a jejich ochraně a právech fyzických subjektu údajů, pokud nejsou uvedeny v čl. 5. těchto podmínek, jsou uvedeny v

Informaci o zpracování osobních údajů, které jsou dostupné na internetových stránkách provozovatele.

2.4. Pravidla pro náhradu jízdného, vstupného a další specifická pravidla

a) Nepříznivé klimatické podmínky

Náhrada ani vrácení jízdného / vstupného se neposkytuje v případě nepříznivého počasí (např. nadměrná rychlost větru, bouřka apod.), kdy je provozovatel v zájmu zachování bezpečnosti cestujících / návštěvníků povinen omezit nebo ukončit provoz přepravních zařízení nebo uzavřít atrakce.

b) Technická porucha

Dojde-li k technické poruše některého přepravního zařízení nebo uzavření atrakce z technických důvodů (Mamutí horské dráhy, Bobové dráhy U Slona, lanové dráhy v letním provozu, Stezky v oblacích a jiné), může cestující / návštěvník uplatňovat nárok na návratku jízdného / vstupného pouze v případě, trvá-li toto přerušení souvisle déle než 2,5 hodiny.

Doba přerušení provozu je dána zápisem v provozním deníku přepravního zařízení.

Náhrada jízdného se může poskytnout ve formě odpovídajícího voucheru nebo návratkou jízdného v jeho poměrné výši. O postupu náhrady jízdného rozhoduje sportovní ředitel společně s vedením společnosti. Pokladní nemá kompetence rozhodovat o poskytování náhrady jízdného, jedná na základě rozhodnutí sportovního ředitele a vedení společnosti. Podání reklamace / žádosti o vrácení jízdného / vstupného je možné na e-mailu resort@dolnimorava.cz nebo na základě vyplněného reklamačního protokolu v Zákaznickém centru Marcelka.

c) Úraz a jiná specifika pro náhrady jízdného / vstupného

V letním provozu se náhrada jízdného / vstupného z důvodu úrazu nebo nemoci neposkytuje.

V případě nevyužití jízdenky / vstupenky nebo její ztráty se náhrada jízdného/vstupného neposkytuje ani není možné jízdenku / vstupenku vyměnit za jinou nebo prodloužit její platnost.

3. PŘEPRAVNÍ ZAŘÍZENÍ – LETNÍ PROVOZ

3.1. Lanová dráha Sněžník a U Slona

Lanová dráha Sněžník (Doppelmayr 4-CLD) - čtyřsedačková lanová dráha s 84 odpojitelnými vozy - sedačkami. Dolní poháněcí stanice Marcelka leží v nadmořské výšce 747,00 m n. m. a horní, vratná stanice Slaměnka v nadmořské výšce 1 116,00 m n. m.).

Lanová dráha SNĚŽNÍK je uzpůsobená pro celoroční provoz v denním a večerním režimu. Je určená pro veřejnou přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat mezi dolní (údolní) stanicí Marcelka a horní (vrcholovou) stanicí Slaměnka. Přeprava se uskutečňuje ve vzestupném směru (100 %) a sestupném směru (100 %). Přepravní kapacita lanové dráhy je 2 400 os/hod.

Převýšení lanové dráhy činí 369,0 m, šikmá délka lanové dráhy dosahuje 1 167 m, jízdní rychlost až 5,00 m/s a jízdní doba mezi oběma stanicemi je 4, 2 minuty.

Lanová dráha U Slona (Doppelmayr 4-CLF) - čtyřsedačková lanová dráha s 145 pevně uchycenými vozy - sedačkami. Dolní poháněcí stanice Terežka leží v nadmořské výšce 666,00 m n. m. a horní, vratná stanice Vyhlídka v nadmořské výšce 959,00 m n. m.).

Lanová dráha U Slona je uzpůsobená pouze pro zimní provoz v denním a večerním režimu.

3.2. Bobová dráha U Slona

Bobová dráha (Josef Wiegand GmbH & Co. – Rasdorf - SRN) typ: ALPINE COASTER včetně dopravního zařízení pro dopravu vozíků typu Wiegand, brzdového pásu a selektivních brzd v počtu vozíků 35 ks, šikmá délka vleku 577,0 m, převýšení 115,0 m a dopravní rychlost 3 m/s. délka dráhy 1106 m.

3.3. Mamutí horská dráha

Bobová dráha (Josef Wiegand GmbH & Co. – Rasdorf - SRN) typ: ALPINE COASTER včetně dopravního zařízení pro dopravu vozíků typu Wiegand, dopravních pásů, magneto-indukčních brzd, přepravních vozíků v počtu 100 ks, automatického zamykání bezpečnostních pásů. Šikmá délka vleku 1150,0 m, převýšení 365,0 m a dopravní rychlost 2 m/s. délka svažné dráhy 3020 m.

3.4. Letní tubing

Vstupem do Dětského parku Amálka, se účastníci zavazují respektovat smluvní přepravní podmínky, tarifní podmínky a ceník jízdného. Pohyblivý pás je určen pro přepravu lyžařů, snowboardistů a pěších jedoucích vestoje. Z přepravy jsou vyloučeny osoby pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a osoby, které nedodržují tyto podmínky, popř. nedbají pokynů odpovědných pracovníků.

3.5. Podmínky a pravidla přepravy

Cestující i ostatní návštěvníci střediska musí věnovat pozornost všem informačním a bezpečnostním značkám, piktogramům, jakož i dalším pokynům a příkazům, udělených provozovatelem. Především je nutno věnovat zvýšenou pozornost upozorněním při nástupu na sedačky lanových drah, při jízdě lanovými dráhami, při výstupu ze sedaček lanových drah.

Na přepravních zařízeních je zakázáno kouřit a užívat jich pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek. Z přepravy budou vyloučeny osoby, které jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek nebo které ohrožují nebo neoprávněně omezují ostatní návštěvníky Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. Vyloučení z přepravy má právo provést oprávněná osoba. Nástup na lanovou dráhu pro veřejnost se řídí platným jízdním řádem, který je zveřejněn na pokladnách.

Každou nehodu, vznik zranění či jinou škodnou událost, ke kterým došlo při využívání přepravního zařízení či v souvislosti s ní, jsou cestující, popřípadě jejich zákonní zástupci, povinni bez zbytečného odkladu oznámit provozovateli. Na pozdější oznámení nebude brát provozovatel zřetel. O tom musí být téhož dne sepsán protokol za účasti poškozeného cestujícího, popřípadě jeho zákonného zástupce, a odpovědného pracovníka provozovatele. Pokud není z objektivních důvodů jak cestující, tak jeho zákonný zástupce, schopen účastnit se sepsu protokolu, musí tak učinit bez zbytečného odkladu v okamžiku, kdy objektivní důvody pominou. Tento protokol o nehodě, vzniku zranění či jiné škodné události slouží jako nezbytný podklad pro uplatnění nároku poškozeného.

3.5.1. Přeprava dětí na lanových drahách

Děti do 6 let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 15 let. Doprovázející osoba musí být schopna poskytnout dítěti (dětem) s ní přepravovanými nezbytnou pomoc a v případě potřeby i zajistit součinnost s pracovníky obsluhy lanové dráhy. Provozovatel lanových drah si vyhrazuje pravomoc rozhodnutí o způsobilosti dítěte k samostatné přepravě ve sporných případech, kdy nelze na místě prokázat věk dítěte. Děti s výškou menší než 125 cm mohou být přepravovány pouze s odpovědným doprovodem ve smyslu tohoto ustanovení.

Doprava skupin malých dětí bez doprovodu musí být před uskutečněním přepravy sjednána s osobou, která je za tyto děti během přepravy odpovědná. V daném případě se zpravidla jedná o sportovní školy a jiná sportovní nebo volnočasová sdružení, u nichž se předpokládá pohybová zdatnost dětí a kolektivní, týmové vedení. Řazení dětí před vstupními brankami a organizace jejich nástupu přísluší výhradně odpovědným zástupcům předmětných dětí. Těmto také přísluší optimální rozmístění odpovědných osob vůči rozmístění samostatných dětí na jednotlivých sedačkách. Platí zásada, že odpovědná osoba doprovází první sedačku obsazenou dětmi a následně kontroluje a zajišťuje bezpečný výstup dalších skupin již nedoprovázených dětí. Přeprava těchto dětí samostatně mimo uvedené skupinové zabezpečení není povolena. Děti uvedeného seskupení musí být jednotně označeny (odlišeny) výstražnými doplňky. Pokud některé z dětí vyžaduje zvláštní péči či pozornost, je povinností odpovědného zástupce na tuto skutečnost upozornit pracovníky obsluhy lanové dráhy nebo včas před nástupem uvedeného dítěte. Obsluha lanové dráhy stanoví odpovídající provozně-bezpečnostní režim lanové dráhy (např. zmenšení dopravní rychlosti při nástupu a výstupu dětí apod.) a vyhodnocuje průběh přepravy.

3.5.2. Přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace

Lanové dráhy Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. jsou dopravní prostředky specifických parametrů a nedisponují provozními standardy, obvyklými u jiných dopravních prostředků. Jestliže cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, vzhledem k druhu jejich postižení či stavu, potřebují zvláštní pomoc, zvýšenou pozornost nebo použití zvláštních prostředků, musí souhlasit s provozně-organizačními ustanoveními provozovatele.

Provozovatel lanové dráhy nemá k dispozici zvláště vyhrazené vozy (sedačky) či místa pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace.

Pod pojmem cestující s omezenou schopností pohybu a orientace se ve smyslu tohoto provozního řádu rozumí všechny osoby, u nichž lze předpokládat objektivní potíže a možná rizika v kterékoliv fázi přepravy lanovou dráhou, zejména však při jejich nástupu a výstupu ze sedačky. Obsluha lanové dráhy musí vždy vyhodnotit, zda parametry zařízení, druh postižení těchto cestujících, resp. jejich stav a také počet spolucestujících na jednom voze, umožňují bezpečnou přepravu těchto osob a jejich případnou evakuaci. Mezi takovéto cestující nutno zařadit především osoby tělesně postižené (průkaz ZTP, ZTP-P), momentálně handicapované (zranění, dočasně omezená pohyblivost apod.), osoby s tělesnými anomáliemi (těžkopádnost, ztížená pohyblivost, aj.) a další osoby, které vzhledem k svému stavu vyžadují zvláštní pozornost a ohleduplnost (např. staří lidé, ženy ve vyšším stádiu těhotenství, matky s kojenci apod.). Přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace je možná. Cestující, který není z nejrozumnějších důvodů samostatně schopen zvládnout základní úkony přepravního procesu, musí být doprovázen odpovědným průvodcem starším 18 let. Průvodce odpovídá za součinnost s pracovníky obsluhy příslušného dopravního zařízení a popř. i za bezpečnost doprovázené osoby během jízdy na trati. Každá osoba (i doprovod) si platí přepravu dle platného tarifu.

3.5.3. Přeprava zavazadel a živých zvířat

Na lanové dráze Sněžník a U Slona je obecně povolena přeprava zavazadel, která jsou přiměřeně skladná, lehká a snadno manipulovatelná. V podmínkách lanových drah nerozlišuje přepravce zavazadla dále na další kategorie – ruční zavazadla, spoluzavazadla a cestovní zavazadla v intencích vyhlášky č. 175/2000 Sb. Cestující smí s sebou přepravovat jeden kus zavazadla úměrně prostorovým poměrům. Odpovědnost za přepravu zavazadel přísluší cestujícímu. Přeprava zavazadel je bezplatná. Pro přepravu jízdních kol, dětských kočárků a paragliding platí doplňující ustanovení tohoto provozního řádu. Zavazadla určená k přepravě lanovou dráhou nesmějí svými vlastnostmi, obsahem, charakterem či jinými parametry způsobit poškození drážního vozidla (sedačky) ani jiného zařízení lanové dráhy. Rovněž tak nesmí způsobit újmu na zdraví přepravovaných osob.

Jako zavazadla nesmí být na lanové dráze přepravovány nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé nebo žíravé, popř. zavazadla, která mohou způsobit nákazu či vzbuzují odpor. Přepravovány nemohou být také zavazadla, která pro své rozměry nemohou být na sedačce umístěny, aniž by nezasahovala do průjezdného profilu lanové dráhy nebo také zavazadla o hmotnosti vyšší než 50 kg.

Lanová dráha Sněžník i U Slona disponuje držáky sportovního náčiní. Tyto jsou připevněny v souladu s provozně-technickými požadavky na některá drážní vozidla (sedačky). Bližší podmínky přepravy náčiní upřesňuje provozní dokument POUZ lanové dráhy a provozní předpis lanové dráhy Sněžník v ustanovení čl. 172 – 173. Hmotnost jednoho přepravovaného zavazadla smí činit max. 30 kg. Nakládku a vykládku provádí zásadně pracovník obsluhy lanové dráhy. Na jednom držáku smí být přepravován pouze jeden kus zavazadla. Přepravou

zavazadla nesmí být překročena užitečná hmotnost sedačky. Takto lze přepravovat jízdní kola, sánky apod.

Přeprava živých zvířat je povolena za následujících podmínek, pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy (např. veterinární zákon). Tyto lze přepravovat jen pod dohledem odpovědného cestujícího tak, aby nebyl ohrožen bezpečný provoz. Majitel musí mít přepravované zvíře pod kontrolou, aby toto nebylo ostatním spolucestujícím na obtíž. K přepravě lze takto převzít např. psa, který má bezpečný náhubek, je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle. Dopravce si vymezuje právo vyloučit nebo omezit počet psů na jedné sedačce z hlediska eliminace možného konfliktu mezi přepravovanými psy nebo z hlediska zajištění bezpečnosti cestujících na sedačce. Na lanové dráze je povolena i přeprava drobných domácích či jiných malých zvířat ve vhodných schránkách s nepropustným dnem. Cestující odpovídá, aby touto přepravou neohrozil bezpečnost či zdraví spolucestujících. Nelze odmítnout přepravu vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu nebo služebního psa (viz zákon o Policii ČR apod.).

K přepravě lze také převzít sportovní příslušenství pro paragliding. Na požadavek této přepravy upozorní cestující včas obsluhu lanové dráhy. Toto specifické zavazadlo musí být uloženo na sedačku a v případě nutnosti spolehlivě upevněno. Za nakládku a vykládku zavazadla odpovídá cestující. Ten také odpovídá za zavazadlo během celé přepravy. Na jedné sedačce lze přepravovat pouze jedno příslušenství pro paragliding. Pracovník obsluhy lanové dráhy v případě potřeby poučí cestujícího o nezbytných opatřeních během přepravy. Přeprava sportovního příslušenství pro paragliding je bezplatná

3.5.4. Přeprava jízdních kol a dětských kočárků

Přeprava jízdních kol se uskutečňuje pouze v režimu letního provozu lanové dráhy. Pro mimořádnou přepravu kol v zimním provozu LD platí zvláštní organizační opatření, vydaná technickým úsekem provozovatele. K přepravě jízdního kola se používají výhradně držáky pro sportovní náčiní, které jsou umístěny na vnější straně trubkových rámců sedaček. Pod pojmem „jízdní kolo“ se rozumí všechny druhy jízdních kol (horské, trekkingové, apod.), jeho hmotnost však nesmí převýšit 30 kg! Na jednom držáku smí být přepravováno vždy jen jedno jízdní kolo.

Cestující odpovídá za připravenost jízdního kola k přepravě ještě před jeho předáním obsluhujícímu pracovníkovi. Jedná se zejména o odstranění všech věcí, které na jízdní kolo v procesu přepravy nepatří – zejména zavazadla a jiné předměty, které mohou svými rozměry, hmotností, způsobem upevnění, apod. způsobovat technické problémy, zasahovat do průjezdného průřezu lanové dráhy, přesahovat povolené rozměrové a hmotnostní limity, ohrozit bezpečnost osob, ztrátu apod. Přepravované kolo musí být v odpovídajícím technickém stavu tak, aby bylo způsobilé pro přepravní manipulace při nakládce i vykládce (zavěšení za pevnou část, odolnost vůči provozním vibracím a rázům, atd.). Nakládku a vykládku jízdního kola provádí zásadně obsluha lanové dráhy. V prostoru nástupiště i výstupu není dovoleno odkládání (úschova) jízdních kol.

Přeprava jízdních kol je bezplatná. Každý cestující má právo na bezplatnou přepravu jednoho jízdního kola. Přepravou jízdního kola nesmí dojít ke znečištění sedaček, případně cestujících. Za čistotu kola, podaného k přepravě odpovídá cestující, jemuž kolo přísluší. Obsluha lanové dráhy má právo odmítnout k přepravě jízdní kolo, které svým stavem (znečištění, technický stav, způsobilost k přepravě) nevyklučuje znečištění lanové dráhy, osob, popř. vznik nebezpečných případů.

K přepravě lze převzít dětský kočárek, který lze umístit bezpečně (stabilně) na sedačku. Kočárek musí být před podáním k přepravě podávajícím cestujícím příslušně upraven a přizpůsoben požadované přepravě. Nakládku (vykládku) kočárku a jeho spolehlivé upevnění na sedačce provádí pracovník obsluhy lanové dráhy. Cestující odpovídá za to, že v kočárku není dítě, cenné věci (doklady) a věci obecně vyloučené z přepravy.

Přepravce je oprávněn přepravu složeného dětského kočárku (bez dítěte) odmítnout, pokud kočárek:

- a) svými rozměry a váhou neodpovídá běžnému typu dětskému kočárku,
- b) nelze jej lanovou dráhou bezpečně přepravit a mohl by ohrozit bezpečnost cestujících, obsluhy či zařízení lanové dráhy,
- c) je silně znečištěný a mohl by způsobit znečištění ostatních cestujících, obsluhy či zařízení lanové dráhy.

3.5.5. Ostatní ustanovení

Provozovatel upozorňuje, že obvod lanové dráhy a ostatních přepravních zařízení nejsou místy spojené s odkládáním věcí ani místy k tomu provozovatelem určené, proto neodpovídá za odložené věci v obvodu lanové dráhy, lyžařského vleku ani ostatních přepravních zařízení (dle zákona č. 266/1994 Sb.). Není dovoleno odkládat věci (zejména batohy apod.) v obvodu lanové dráhy a přístupových koridorech k vstupním turniketům. Provozovatel LD může však vyčlenit pro tyto účely vhodné prostory v rámci poskytovaných služeb.

Parkování soukromých vozidel (čtyřkolek, sněžných skútrů apod.) je v obvodu lanové dráhy zakázáno.

Lanová dráha i lyžařský vlek jsou technická zařízení specifických vlastností (otevřené sedačky, volné závěsy, vliv povětrnostních podmínek, aj.), na kterém není vyloučena možnost znečištění oblečení zejména při extrémních výkyvech počasí (např. déšť). Provozovateli proto nepřísluší právní povinnost náhrady za vzniklou škodu.

Tento provozní řád Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. nemůže podchytit zcela jistě všechna rizika, která mohou vyplývat z charakteru jednotlivých činitelů, popř. ze souběhu nepříznivých faktorů, v jejichž důsledku může docházet k atypickým situacím. Cestující se proto musí chovat klidně, rozvážně a neztěžovat v mezních případech (např. nutnost evakuace) neřízenými emocemi vzniklou situaci. Základní povinností cestujících je respektovat všechny pokyny, nařízení a doporučení, které provozovatel lanové dráhy pro přepravu cestujících na dráze lanové vydává, resp. také pokyny, které vydává pro ostatní přepravní zařízení.

4. RESORT CARD

Resort Card představuje věrnostní program pro zákazníky Horského resortu Dolní Morava. Každá Resort Card je označena 14místným identifikačním WTP kódem, který je pro každou kartu unikátní. Platnost Resort Card je neomezená a za vystavení Resort Card je nutné zaplatit manipulační poplatek, který se řídí platným ceníkem. Resort Card je nepřenosná, vázaná na jméno registrovaného a může být využívána výlučně a pouze držitelem karty. Resort Card je nutné registrovat online na www.dolnimorava.cz/resort-card. Zadáním osobních údajů – jméno, příjmení, datum narození, e-mail, telefon, ulice a číslo popisné, město, PSČ a země, a odesláním formuláře, dojde k zapsání vašich osobních údajů do databáze společnosti Sněžník a.s. pro účely vystavení a držení Resort Card.

Resort Card je možné si osobně vyzvednout na vybraných pokladnách. Resort Card je připravena k vyzvednutí nejdříve 60 minut po registraci na webových stránkách. Aktivace Resort Card pro využití služeb v Horském resortu Dolní Morava proběhne nejdříve 40 minut po osobním vyzvednutí na pokladně.

Platná je vždy poslední vydaná Resort Card na dané jméno. V případě ztráty Resort Card vám bude vystavena karta nová na pokladně za manipulační poplatek bez nutnosti nové registrace na webových stránkách.

Slevu nebo výhody na Resort Card lze čerpat vždy pro 1 osobu držitele karty. Pro čerpání slev a výhod je nutné předložit platnou Resort Card a na vyžádání také doklad totožnosti. Ceny s Resort Card jsou na jednotlivých pokladnách zaokrouhlovány na celé 5 Kč. Aktuální přehled slev a výhod pro držitele Resort Card najdete vždy na webových stránkách www.dolnimorava.cz/resort-card.

Resort Card slouží jako karta pro nahrávání tarifů zakoupených na pokladnách resortu nebo online na e-shopu www.dolnimorava.cz/eshop. S touto kartou je možné čerpat zakoupené tarify přiložením karty k turniketu.

S platnou Resort Card je možné nakupovat online na e-shopu dostupném na webových stránkách provozovatele www.dolnimoravcz.cz/eshop. Po zadání unikátního 14místného WTP kódu na kartě a zaplacení nakupovaných služeb prostřednictvím platební brány dojde k nahrání vybraného tarifu na Resort Card, který je možné uplatnit přiložením karty k turniketu.

Dále Resort Card slouží jako elektronická peněženka pro zaplacení služeb v Horském resortu Dolní Moravě. K nahrání vybrané finanční částky na kartu může dojít pouze na recepci Wellness hotelu Vista a následně je možné tuto kartu uplatnit na terminálech pokladen jako elektronickou peněženku na vybrané služby resortu.

Výměna staršího vydání Resort Card bez 14místného WTP kódu probíhá zdarma za novou Resort Card s platným 14místným kódem na vybraných pokladnách. Slevové karty (vydávané před rokem 2011) se již na pokladnách nevyměňují a je třeba si zakoupit nové vydání Resort Card oproti zaplacení manipulačního poplatku.

Při poškození karty ze strany držitele může dojít ze strany pokladen k odmítnutí nahrání tarifu na Resort Card z důvodu poškození technického zařízení pokladen. V tomto případě je třeba zakoupit novou Resort Card oproti zaplacení manipulačního poplatku.

Není právní nárok na vymáhání slevy a výhod Resort Card při nesplnění podmínky uplatnění, nepředložení platné karty Resort Card nebo chybějícího dokladu totožnosti. Stejně tak není

právní nárok na vymáhání slevy a výhod Resort Card v případě poruchy systému nebo situace, kdy není možné z technických důvodů ověřit slevu na Resort Card.



HORSKÝ RESORT
Dolní Morava

VÝTAH Z PROVOZNÍHO ŘÁDU HORSKÉHO RESORTU DOLNÍ MORAVA | Sněžník, a.s.

1. Zakoupením jízdního dokladu/vstupenky se účastníci přepravy a návštěvníci atrakcí zavazují respektovat Provozní řád Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s.
2. Účastník přepravy/návštěvník atrakcí je povinen:
 - a) mít u sebe platnou jízdenku/vstupenku, doklad o zakoupení jízdenky/vstupenky a na požádání oprávněné osoby provozovatele se těmito prokázat
 - b) před nástupem na dopravní zařízení nebo před vstupem na některou z atrakcí v Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. musí projít odbavovacím turniketem, který jízdenku/vstupenku zkontroluje a eviduje
 - c) dbát pokynů oprávněné osoby provozovatele a pokynů na dopravním zařízení
3. Při přebírání zaplacené vstupenky/jízdenky je zákazník povinen se přesvědčit, zda mu požadované jízdní doklady/vstupenky byly vydány podle jeho požadavku a zda mu byl vrácen správný finanční obnos. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
4. Jízdní doklad (vstupenka) jsou platné pouze v den zakoupení, pokud není uvedeno jinak
5. V případě nevyužití jízdenky/vstupenky nebo její ztráty se náhrada jízdného/vstupného neposkytuje ani není možné jízdenku/vstupenku vyměnit za jinou nebo prodloužit její platnost.
6. Pokladní má právo před vydáním jízdního dokladu (vstupenky) požadovat po zákazníkovi údaje a důkazy nezbytné k doložení nároku na poskytnutí tarifní slevy (u dětí, seniorů, studentů a jiné). Nelze-li nárok takto ověřit, nebude tarifní sleva poskytnuta.
7. Náhrada ani vrácení jízdného/vstupného se neposkytuje v případě nepříznivého počasí (např. nadměrná rychlost větru, bouřka apod.), kdy je provozovatel v zájmu zachování bezpečnosti cestujících/návštěvníků povinen omezit nebo ukončit provoz přepravních zařízení nebo uzavřít atrakce.
8. Dojde-li k technické poruše některého přepravního zařízení nebo uzavření atrakce, může cestující/návštěvník uplatňovat nárok na návratek jízdného/vstupného pouze v případě, trvá-li toto přerušení souvisle déle než 2,5 hodiny.
9. V celém Horském resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. se návštěvníci pohybují na vlastní nebezpečí. Návštěvníci dbají na bezpečnost vlastní i bezpečnost ostatních návštěvníků.
10. Návštěvník porušující platné právní předpisy, tento provozní řád, pokyny provozovatele nebo ohrožující svým chováním bezpečnost vlastní či bezpečnost ostatních návštěvníků Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. může být vyloučen z přepravy.
11. Z přepravy jsou vyloučeny osoby pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a osoby, které nedodržují tyto podmínky, popř. nedbají pokynů odpovědných pracovníků.
12. Přepravní řád v plném znění je k nahlédnutí u pokladních přepážek, v zákaznickém centru nebo na internetových stránkách Horského resortu Sněžník, a.s. www.dolnimorava.cz/gdpr-a-dokumenty

Za dodržování pravidel přepravního řádu Horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s. Vám děkujeme a přejeme příjemnou návštěvu.

Provozovatel Horského resortu Dolní Morava | Sněžník, a.s.
Sněžník a.s. | Velká Morava 79 | 561 69 Dolní Morava
IČ: 269 79 136 | Tel.: 602 378 150