

OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE KASY SAMOOBSŁUGOWE



spółki handlowej SNĚŽNÍK a.s., z siedzibą Velká Morava 79, 56169 Dolní Morava, REGON (IČ): 269 79 136, wpisanej do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Hradcu Králové, nr wpisu B 2886, (zwanej dalej „Operatorem”), która prowadzi między innymi ośrodek górski Dolní Morava (zwany dalej „Ośrodkiem”), przy czym niniejsze Ogólne Warunki Handlowe (zwane dalej „Ogólnymi Warunkami Handlowymi”) regulują prawa i obowiązki Operatora i każdej innej osoby, prawnej lub fizycznej (zwanej dalej „Odwiedzającym”), z tytułu umów zawartych pomiędzy Operatorem a Odwiedzającym korzystającym z automatów sprzedażowych Operatora (zwanych dalej „Kasą Samoobsługową”). Kasa Samoobsługowa jest miejscem zwyczajowo wykorzystywanym do zawierania transakcji z Operatorem, ponieważ jest to miejsce, w którym Odwiedzający, w szczególności konsument, może dokonać zakupu usług Operatora i pomaga zapewnić zarówno płynność, jak i przyspieszenie zakupów usług Operatora.

Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe są udostępniane odwiedzającym poprzez ich umieszczenie na obudowie Kasy Samoobsługowej oraz na stronie internetowej Operatora www.dolnimorava.cz/gdpr-adokumenty, natomiast każdy Odwiedzający zawierający Umowę z Operatorem przy użyciu Kasy Samoobsługowej zostaje z nimi również zapoznany bezpośrednio w momencie zawarcia każdej indywidualnej Umowy w interfejsie użytkownika Kasy Samoobsługowej poprzez ich wyświetlenie na ekranie dotykowym, przy czym w związku z tymi Ogólnymi Warunkami Handlowymi wyraża zgodę odpowiednim wyborem na ekranie dotykowym.

1. Zawarcie umowy między Operatorem a Odwiedzającym

1.1. Umowy o korzystanie z usług rekreacyjnych lub przewozu osób (zwane dalej „Umową”) mogą być zawierane z wykorzystaniem Kasy Samoobsługowej. Rodzaj i zakres tych usług jest określony w aktualnej ofercie Operatora dla Kas Samoobsługowych (np. usługi takie jak przejazd kolejką linową, przejazd bobslejem itp.), w których Operator działa jako usługodawca, podczas gdy Odwiedzający jest osobą korzystającą z usługi, wszystko na terenie Ośrodka. Ogólny opis tych usług, o ile nie wynika on z samej nazwy usługi, można znaleźć na stronie www.dolnimorava.cz.

1.2. Operator zawsze zawiera Umowę w ramach prowadzonej działalności gospodarczej. Odwiedzający może być również konsumentem na warunkach określonych przepisami prawa. Odwiedzający może zawrzeć umowę za pośrednictwem Kasy Samoobsługowej bez rejestracji lub jako zarejestrowany klient zgodnie z punktem 4.1. niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, według własnego wyboru.

1.3. Umowa jest zawierana między Operatorem a Odwiedzającym w taki sposób, że Odwiedzający wybiera żadaną oferowaną usługę, jej zakres (np. liczbę przejazdów po torze bobslejowym itp.) oraz konkretną datę usługi za pośrednictwem ekranu dotykowego w interfejsie użytkownika Kasy Samoobsługowej, przy czym w odniesieniu do wyboru żądanej usługi Odwiedzający jest również informowany o jej cenie poprzez wyświetlenie jej na ekranie dotykowym przed zawarciem Umowy. Następnie Odwiedzający, po sprawdzeniu poprawności wprowadzonych przez siebie danych na

ekranie dotykowym, potwierdza wybór usługi, a poprzez jej opłacenie dochodzi do zawarcia Umowy pomiędzy Operatorem a Odwiedzającym. Umowa ta podlega konkretnym ustaleniom dokonanyom za pomocą interfejsu użytkownika Kasy Samoobsługowej, niniejszym Ogólnym Warunkom Handlowym oraz przepisom prawa. W niektórych przypadkach Operator może wymagać od Odwiedzającego podania wieku przed zawarciem Umowy, zwłaszcza w przypadku usługi, której świadczenie jest zgodnie z przepisami prawa uzależnione od osiągnięcia określonego wieku; nieprawidłowe podanie wieku lub specjalnych uprawnień wprowadza Operatora w błąd co do istotnej okoliczności zakupu.

1.4. Odwiedzający otrzymuje dokument i potwierdzenie zawarcia Umowy umożliwiającej mu korzystanie z usługi:

a) pojedynczy bilet z kodem QR (zwany dalej „Biletem”) lub

b) w przypadku zakupu karnetu narciarskiego i rowerowego: zamiast Biletu „Kupon Wymienny”. Kupon Wymienny należy następnie wymienić na kartę uprawniającą do bezpośredniego korzystania z uzgodnionej usługi w Punkcie Obsługi Klienta lub w punkcie znajdującym się w innym miejscu wyznaczonym przez ośrodek. Nie ma możliwości przejścia przez bramkę obrotową z Kuponem Wymiennym.

Bilet lub Kupon Wymienny mogą być (zgodnie z wyborem Odwiedzającego) albo bezpośrednio wydrukowane przez Kasę Samoobsługową, albo Odwiedzający wybierze na ekranie dotykowym (przed dokonaniem płatności) ich wysłanie wraz z paragonem na adres e-mail, który jednocześnie wprowadzi. Bilet i Kupon Wymienny są dostarczane niezwłocznie zgodnie z § 1959 ustawy nr 89/2012 Dz. U. , Kodeks cywilny, z późniejszymi zmianami; oba służą również do sprawdzenia poprawności wybranej usługi. Operator nie nalicza kosztów dostawy.

1.5. Umowy zawierane przy użyciu Kas Samoobsługowych nie są uważane za umowy zawierane przy użyciu środków porozumiewania się na odległość; zawarcie Umowy następuje poprzez fizyczną interakcję odwiedzającego z Kasami Samoobsługowymi.

2. Cena usługi i płatność ceny usługi

2.1. Cena usługi jest ustalana poprzez wyświetlenie Odwiedzającemu odpowiedniej kwoty w interfejsie użytkownika Kasy Samoobsługowej dla danej usługi, z uwzględnieniem rodzaju i liczby usług. Wybierając usługę i płacąc jej cenę, Odwiedzający akceptuje cenę usługi. Cena usługi wyświetlana w ten sposób jest zawsze podawana jako ostateczna, obejmująca wszystkie opłaty i podatki oraz inne podobne świadczenia pieniężne, ewentualnie również ze schematem obliczania ceny całkowitej i wskazaniem poszczególnych stawek oraz kwot podatków i opłat.

2.2. Odwiedzający uiszcza opłatę za usługę na rzecz Operatora za pomocą bezgotówkowej karty płatniczej przy użyciu terminala, w który wyposażona jest Kasa Samoobsługowa. Płatność jest dokonywana za pośrednictwem bramki płatniczej Global Payments webpay (zwanej dalej „Bramką Płatniczą”), która jest świadczona na rzecz Operatora przez Global Payments s.r.o. REGON (IČ): 04235452). Bramka Płatnicza przetwarza wynik autoryzacji zamówienia. Wynik przetwarzania jest przekazywany Operatorowi za pomocą kodów zwrotnych. Operator rejestruje wynik i wyświetla wynik płatności Odwiedzającemu.

Jeśli Odwiedzający zleci wydawcy karty płatniczej żądanie zwrotu środków Operatora z powrotem do posiadacza karty (Odwiedzającego), tzw. chargeback, a tym samym zareklamuje transakcję, mimo że

taka reklamacja (prawo z tytułu wadliwego wykonania usługi) nie ma podstaw w prawidłowej, terminowej i uzasadnionej reklamacji wynikającej z przepisów prawa lub Umowy, przyjmuje do wiadomości, że w wyniku informacji przekazanych wydawcy karty może dojść do zwrotu środków finansowych, które Operator prawnie posiada, z powrotem do Odwiedzającego. Odwiedzający ponosi wyłączną odpowiedzialność za dokładność informacji przekazanych wystawcy karty, przyczynę obciążenia zwrotnego i wszelkie dokumenty dostarczone przez Odwiedzającego wystawcy karty w celu obciążenia zwrotnego. Reklamacja nie jest uzasadniona, na przykład, ale nie tylko:

- jeżeli usługa została należycie wykonana lub
- jest to usługa, od której w terminie 14 dni nie można odstąpić i zażądać zwrotu zapłaconej kwoty/transport – kolejki linowe, wyciągi narciarskie; korzystanie z czasu wolnego w związku z korzystaniem z usług Operatora w określonym dniu lub okresie/, lub
- Operator odrzucił reklamację Odwiedzającego lub Odwiedzający w ogóle nie złożył reklamacji na usługę.

Jeśli zwrot ceny przez wydawcę karty płatniczej na rzecz Odwiedzającego nie nastąpi zgodnie z uzasadnioną reklamacją, wówczas Operator ma prawo ponownie dochodzić od Odwiedzającego pełnej ceny usługi, powiększonej o ustawowe odsetki za opóźnienie oraz o koszty związane z dochodzeniem wierzytelności Operatora wobec Odwiedzającego (w szczególności wynagrodzenie adwokata za przyjęcie zastępstwa procesowego i sporządzenie wezwania przedsądowego, ewentualnie inne czynności w postępowaniu sądowym – wszystko zgodnie z rozporządzeniem nr 177/1996 Dz.U., taryfa adwokacka – a także ryczałt za koszty ogólne adwokata, ewentualnie podatek VAT adwokata oraz opłatę sądową w przypadku postępowania sądowego). Jeśli cena usługi zwróconej Odwiedzającemu osiągnie co najmniej 10 000 CZK, Operator może złożyć skargę do organów ścigania w związku z podejrzeniem popełnienia przestępstwa.

2.3. Po uiszczeniu ceny usługi za pomocą dowolnej z powyższych metod Odwiedzający otrzyma dowód potwierdzenia zapłaty ceny usługi pocztą elektroniczną zawierający wymagane prawem elementy, jeśli zażąda tego w ramach procesu. Nawet jeśli Odwiedzający nie zażąda przesłania potwierdzenia pocztą elektroniczną, płatność jest elektronicznie rejestrowana i przechowywana przez Operatora, wraz z historią transakcji.

2.4. W przypadku awarii Kasy Samoobsługowej jako takiej lub awarii terminala płatniczego przyjmującego karty płatnicze i/lub zarejestrowane karty chipowe, prosimy o kontakt z Operatorem w Centrum Obsługi Klienta (Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava), osobiście lub telefonicznie pod numerem +420 602 378 150, a w mniej pilnych przypadkach pod adresem e-mailowym resort@dolnimorava.cz. Dołożymy wszelkich starań, aby usunąć usterkę tak szybko, jak to możliwe.

3. Korzystanie z usług

3.1. Umowa daje Odwiedzającemu możliwość, a nie obowiązek, korzystania z zakupionej usługi.

3.2. Zgodnie z Umową Odwiedzający jest uprawniony do skorzystania z usługi wyłącznie w uzgodnionym terminie, tj. w konkretnym uzgodnionym dniu, w godzinach pracy poszczególnych obiektów. Odwiedzający jest zobowiązany do stawienia się na skorzystanie z usługi z odpowiednim wyprzedzeniem, zgodnie z jej charakterem, tak aby usługa mogła być świadczona przez Operatora

prawidłowo i terminowo. Operator informuje Odwiedzających, że w dniach o dużym natężeniu ruchu (np. wakacje, święta państwowe, długie weekendy, a także weekendy ogólnie) oraz w godzinach szczytu danego dnia (zwłaszcza godziny popołudniowe i wieczorne) może wystąpić zwiększone zainteresowanie daną usługą – nawet ze strony setek osób jednocześnie. Może to skutkować pełnym obłożeniem ośrodka oraz koniecznością oczekiwania przez Odwiedzającego na skorzystanie z usługi (kolejka). Operator nie ma wpływu na wystąpienie takich sytuacji, ponieważ usługa jest kupowana przez Odwiedzającego na określony dzień, a nie na konkretną godzinę w ciągu dnia – Operator jednak zawsze podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić, że Odwiedzający będzie mógł skorzystać z usługi w wybranym dniu. Operator zaleca, aby przed zakupem sprawdzić dostępnymi środkami (kamery internetowe, zapytania) stopień obłożenia ośrodka oraz obciążenie poszczególnych usług.

3.3. Jeżeli Odwiedzający nie wykorzysta możliwości skorzystania z usługi z jakiegokolwiek powodu, fakt ten nie może być przypisany Operatorowi, a Odwiedzający nie ma prawa do odstąpienia od Umowy ani do żądania zwrotu ceny usługi. Nie dotyczy to sytuacji, gdy Odwiedzający nie skorzystał z usługi z przyczyn technicznych leżących po stronie Operatora (przestój, awaria itp.) i jednocześnie gdy przyczyna techniczna leżąca po stronie Operatora trwała nieprzerwanie przez ponad 4 godziny w danym dniu, przez co usługa (lub jedna z kilku zamówionych usług) nie mogła być w ogóle świadczona. W celu uniknięcia wątpliwości Operator oświadcza, że usługa związana z przewozem osób, powiązana z możliwością korzystania ze tras zjazdowych, łącznikowych tras narciarskich, snowparków w sezonie zimowym (koleje linowe, wyciągi narciarskie), która może być świadczona na różnych urządzeniach Operatora, nie może być świadczona tylko w przypadku jednoczesnego zamknięcia wszystkich tych urządzeń w danym czasie. Jeśli spełnione są wszystkie warunki uprawniające Odwiedzającego do zwrotu ceny usługi, przysługuje mu zwrot proporcjonalnej części ceny za niewykorzystaną usługę. Do obliczenia proporcjonalnej części ceny przyjmuje się wartość usługi według cennika w samoobsługowej kasie obowiązującego w chwili zakupu. Zmiana lub pogorszenie warunków klimatycznych bez wpływu na działanie urządzeń nie stanowi samo w sobie podstawy do roszczenia.

W szczególności przyjmuje się, że prawo Odwiedzającego do odstąpienia od Umowy lub zwrotu ceny usługi nie powstaje, jeżeli z usługi nie można było skorzystać ze względów bezpieczeństwa związanych z warunkami pogodowymi (zwłaszcza wiatrem) lub jeżeli Odwiedzający nie skorzystał z usługi według własnego uznania z powodu niewspółmiernie długiego czasu oczekiwania na skorzystanie z usługi lub w ogóle nie stawił się na skorzystanie z usługi itp. Operator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie niniejszych warunków spowodowane okolicznościami pozostającymi poza jego kontrolą.

3.4. Przy zawieraniu Umowy o świadczenie usługi, a w szczególności przy wyborze żądanej usługi i konkretnego dnia jej realizacji przez Odwiedzającego, system Kasy Samoobsługowej może wymagać również wskazania orientacyjnego przedziału czasowego w ramach danego dnia, w formie od – do. W tym przypadku uznaje się, że ani Odwiedzający, ani Operator nie są bezpośrednio związani tym orientacyjnym czasem, a bilet zachowuje ważność przez cały wybrany dzień. Wybór orientacyjnego czasu i jego przestrzeganie przez Odwiedzającego służy jedynie zmniejszeniu ryzyka kolejek i zapewnieniu, że wszyscy Odwiedzający korzystający danego dnia z danej usługi będą mieli możliwość skorzystać z niej bez zakłóceń. Natomiast w przypadku niestosowania się do wybranego orientacyjnego czasu, Odwiedzający zwiększa ryzyko, że nie będzie mógł skorzystać z usługi płynnie i bez oczekiwania. Jeżeli jednak usługa została uzgodniona i wybrana przez Odwiedzającego nie na konkretny dzień z wyborem orientacyjnego czasu, ale jest bezpośrednio usługą uzgodnioną na dokładnie określoną część konkretnego dnia, która stanowi jedną z głównych cech charakterystycznych usługi (np. specjalna opłata za wstęp w ostatnich 2 godzinach otwarcia, 4-godzinny karnet narciarski, wieczorna jazda na nartach), wówczas ta konkretna część dnia jest wiążąca dla obu stron i nie ma jedynie charakteru orientacyjnego.

3.5. Bezpośrednio przed skorzystaniem z usługi Odwiedzający jest zobowiązany do okazania Biletu lub karty uzyskanej na podstawie Kuponu Wymennego poprzez włożenie go do bramki obrotowej, w przeciwnym razie skorzystanie z usługi nie będzie możliwe.

3.6. W przypadku zagubienia Biletu lub Kuponu Wymennego przez Odwiedzającego lub w przypadku podania przez Odwiedzającego nieprawidłowego adresu e-mail, na który Bilet powinien zostać wysłany, Odwiedzający nie jest uprawniony do żądania nowego Biletu lub zwrotu ceny usługi.

3.7. W związku z korzystaniem z usługi zgodnie z Umową, jak również w związku z poruszaniem się po terenie i obiektach ośrodka, Odwiedzający zobowiązany jest do przestrzegania:

- a) Regulaminu Ośrodka Górskiego Dolní Morava, SNĚŽNÍK, a.s., dostępnego pod adresem www.dolnimorava.cz/gdpr-a-dokumenty oraz w formie drukowanej w każdym punkcie sprzedaży na terenie ośrodka
- b) instrukcji bezpieczeństwa Operatora i jego pracowników,
- c) instrukcji bezpieczeństwa w postaci piktogramów, napisów itp.,
- d) regulaminów działania poszczególnych atrakcji lub aktywności.

4. Zarejestrowany klient i możliwość rejestracji

4.1. Przed zawarciem Umowy Odwiedzający, który jest zarejestrowanym klientem Operatora poprzez wcześniejszą rejestrację, np. na stronie internetowej Operatora eshop.dolnimorava.cz (zwany dalej „Zarejestrowanym Klientem”), ma możliwość zalogowania się do Kasy Samoobsługowej jako Zarejestrowany Klient. Zarejestrowani Klienci mogą (według uznania Operatora) korzystać z usług zamawianych przez Kasę Samoobsługową po cenach promocyjnych, niższych niż standardowe ceny obowiązujące przy zakupie w kasie ośrodka. Takie zniżki cenowe są każdorazowo podane w aktualnym cenniku Operatora.

4.2. Anulowanie rejestracji poprzez Kasę Samoobsługową jest niemożliwe. Rezygnacja z programu lojalnościowego Resort Card, tj. anulowanie rejestracji, może być dokonane wyłącznie poprzez powiadomienie klienta z jego zarejestrowanego adresu e-mail na adres e-mail administratora: resort@dolnimorava.cz; Administrator usunie dane klienta z systemu.

5. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych Odwiedzającego, w tym rejestracja

5.1.

5.1.1. Jeżeli Odwiedzający skorzysta z możliwości rejestracji zgodnie z punktem 4.1. Ogólnych Warunków Handlowych, musi podać swoje dane osobowe. Są to następujące dane osobowe:

- imię i nazwisko,
- data urodzenia,
- miasto, kod pocztowy,
- e-mail kontaktowy, (login).

5.1.2. Jeśli Odwiedzający nie zamierza korzystać z rejestracji zgodnie z punktem 4.1. niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych w celu zakupu usług w Kasie Samoobsługowej, wówczas jeśli poda swój adres e-mail w celu wysłania Biletu lub Kuponu Wymiennego oraz dowodu płatności, Operator przetwarza jako dane osobowe tylko jego kontaktowy adres e-mail. Ten adres e-mail nie jest przeznaczony do celów marketingowych. Jeśli Odwiedzający wprowadza Bilet lub Kupon Wymienny do wydrukowania za pośrednictwem Kasy Samoobsługowej, w związku z zakupem w Kasie Samoobsługowej żadne dane osobowe Odwiedzającego nie są przetwarzane.

5.2. Operator informuje Odwiedzającego, że z chwilą przekazania danych osobowych poprzez wprowadzenie ich do systemu za pośrednictwem Kasy Samoobsługowej staje się administratorem danych osobowych Odwiedzającego w rozumieniu Rozporządzenia RODO oraz czeskich przepisów prawa. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych obejmują dane wskazane powyżej; w przypadku Zarejestrowanego Klienta Operator przetwarza również numer karty WTP przypisany do rejestracji.

Ponadto niezależnie od rodzaju Odwiedzającego, Operator przetwarza dane dotyczące umów, zamówień lub usług świadczonych na ich podstawie, w tym datę i godzinę zakupu, cenę i dane dotyczące płatności (specyfikacja TransactionID), a także dane osobowe dla celów bezpieczeństwa: wykrywania podejrzanych transakcji, monitorowania historii transakcji.

W celu ochrony uzasadnionych interesów Operatora przed nieuprawnionym nadużywaniem usług oraz w celu wypełnienia zobowiązania umownego Operator informuje Odwiedzających, że przy pierwszym przejściu przez bramkę obrotową w przypadku niektórych usług (np. kolejek linowych, wyciągów narciarskich) wykonywane jest cyfrowe zdjęcie osób fizycznych przechodzących przez bramkę. Zdjęcie to nie umożliwia jednoznacznej identyfikacji i uwierzytelnienia osoby fizycznej jako podmiotu danych („zdjęcie referencyjne”). W tym celu nie jest wymagane uzyskanie zgody od podmiotów danych. Tak przetwarzane dane mogą być wykorzystywane wyłącznie w celu, w jakim zostały przekazane. Zdjęcie referencyjne jest na bieżąco porównywane przez osobę upoważnioną przez Operatora z fotografiami wykonanymi podczas kolejnych przejść przez bramki obrotowe („zdjęcia kontrolne”). W tym celu bramki obrotowe są automatycznie wyposażone w system kamer z funkcją nagrywania; działanie systemu kamer jest proporcjonalne; obszar monitorowania jest oznaczony piktogramami. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych i ich ochrony oraz praw osoby fizycznej, której dane dotyczą, zostały określone w art. 5.8 niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych. Bliższe informacje dotyczące przewozu osób znajdują się w Regulaminie Ośrodka Górskiego Dolní Morava.

5.3. Celem przetwarzania danych osobowych jest przede wszystkim realizacja praw i obowiązków wynikających z niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych oraz poszczególnych Umów. Dane osobowe są również przetwarzane w celu rejestrowania danych statystycznych dotyczących korzystania z usług świadczonych przez Operatora i ich poprawy, oceny jakości usług Operatora i ich poprawy, danych dotyczących zachowań zakupowych klientów jako nieokreślonej grupy osób itp. Dane osobowe są również przetwarzane w celu tzw. marketingu bezpośredniego. Więcej informacji można znaleźć w art. II. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych (odsyłacz w art. 5.8 niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych).

5.4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Odwiedzającego jest wykonanie Umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, wykonanie Umowy o rejestracji oraz uzasadniony interes Operatora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

5.5. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w sposób zautomatyzowany oraz ręczny, w formie elektronicznej i papierowej.

5.6. Operator przetwarza dane osobowe Zarejestrowanego Klienta przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, tj. przez czas trwania rejestracji, a następnie przez okres wymagany przez właściwe przepisy prawa lub przez czas wynikający z uzasadnionego interesu Operatora (tj. 3 lata od zawarcia i wykonania ostatniej Umowy). W przypadku klienta, o którym mowa w art. 5.1.2., Operator przetwarza dane osobowe z tytułu uzasadnionego interesu przez okres 3 lat od zawarcia Umowy.

5.7. Operator może udostępniać dane osobowe podmiotom przetwarzającym, które w imieniu Operatora realizują przetwarzanie danych na podstawie odpowiedniej umowy powierzenia przetwarzania, a także innym podmiotom, jeśli jest to niezbędne do ochrony praw Operatora (np. sądom, ubezpieczycielom itp.).

5.8. Odwiedzający ma prawo do informacji o przetwarzaniu danych osobowych, prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, w niektórych przypadkach prawo do ich usunięcia, przenoszenia i ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Szczegółowe informacje znajdują się w dokumencie Informacje o przetwarzaniu danych osobowych dostępnym na stronie internetowej Operatora www.dolnimorava.cz/gdpr-a-dokumenty, gdzie opublikowano również bliższe informacje na temat przetwarzania danych osobowych. Dane osobowe nie są przekazywane do państw trzecich spoza Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego ani do organizacji międzynarodowych.

5.9. Operator ma prawo wykorzystywać adres e-mail Zarejestrowanego Klienta do przesyłania wiadomości elektronicznych o charakterze marketingowym związanych z usługami świadczonymi przez Operatora w ramach działalności ośrodka. Operator, wysyłając taką wiadomość elektroniczną, jest zobowiązany umożliwić Zarejestrowanemu Klientowi łatwe i bezpłatne wypisanie się z subskrypcji takich komunikatów handlowych. Prawo Zarejestrowanego Klienta do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania danych pozostaje nienaruszone.

5.10. Dane kontaktowe Operatora w sprawach ochrony danych i reklamacji zgodnie z art. 6 :
SNĚŽNÍK, a.s., REGON (IČO): 269 79 136
Velká Morava 79, 56169 Dolní Morava
e-mail: resort@dolnimorava.cz, tel: + 420 602 378 150

6. Prawa z tytułu wadliwego świadczenia usługi – zakres, warunki, sposób i miejsce rozpatrywania reklamacji przez konsumenta

6.1. Operator ma obowiązek przyjąć reklamację w każdym punkcie obsługi, a także w siedzibie prowadzonej działalności gospodarczej; konsument (jak również osoba niebędąca konsumentem) może również skorzystać z formularza reklamacyjnego dostępnego pod adresem <https://www.dolnimorava.cz/reklamacni-formular> lub dostępnego w formie papierowej w Centrum Obsługi Klienta. Skorzystanie z formularza jest opcjonalne. Reklamację można złożyć również e-mailem, jeśli Zarejestrowany Klient podał adres e-mail podczas rejestracji lub jeśli reklamacja jest składana z kontaktowego adresu e-mail zgodnie z punktem 5.1.2 niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych.

6.2. W punkcie obsługi musi być obecny pracownik upoważniony do rozpatrywania reklamacji przez cały czas pracy punktu.

6.3. Operator ma obowiązek wydać konsumentowi pisemne potwierdzenie złożenia reklamacji, w którym wskaże datę złożenia reklamacji przez konsumenta, jej treść, żądany przez konsumenta sposób rozpatrzenia reklamacji oraz dane kontaktowe konsumenta w celu udzielenia informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja, w tym usunięcie wady, musi zostać rozpatrzona, a konsument musi zostać o tym poinformowany, w ciągu 30 dni od daty złożenia reklamacji, chyba że sprzedawca i konsument uzgodnią dłuższy termin; po upływie tego terminu bez skutecznego rozpatrzenia reklamacji konsument ma prawo odstąpić od Umowy. Operator ma obowiązek wydać konsumentowi potwierdzenie daty i sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym potwierdzenie wykonania naprawy i czasu jej trwania, lub pisemne uzasadnienie odrzucenia reklamacji.

6.4. W przypadku Odwiedzającego, niezależnie od tego, czy jest konsumentem, czy nie, zastosowanie mają następujące zasady:

- reklamację może złożyć osoba, która była Odwiedzającym. Odwiedzający jest zobowiązany do udowodnienia, że zakup za pomocą Kasy Samoobsługowej został dokonany w sposób możliwy do udokumentowania, podając także termin zakupu, lub do dostarczenia Operatorowi niezbędnych informacji o zakupie potrzebne do wyszukania elektronicznego zapisu transakcji;
- w przypadku wady usługi przewozu osób na urządzeniach transportowych (kolejki linowe, wyciągi narciarskie, komunikacja miejska, bobsleje) lub wady usługi z wykorzystaniem urządzeń rekreacyjnych (wyłącznie: Ścieżka w chmurach i Skybridge 721) prawa Odwiedzającego regulowane są szczegółowo przez Regulamin Ośrodka Górskiego Dolní Morava, Sněžník, a.s., w aktualnym brzmieniu. Odwiedzający musi skorzystać z tych praw bez zbędnej zwłoki u Operatora. Jeśli takie prawo nie zostanie wykonane w ciągu 6 miesięcy od stwierdzenia, Operator informuje, że zgłosi sprzeciw, że prawo nie zostało wykonane w terminie i uległo przedawnieniu;

- w przypadku innych usług korzystających z innych urządzeń rekreacyjnych niż te określone w Regulaminie Ośrodka Górskiego Dolní Morava, Sněžník, a.s., w aktualnym brzmieniu, wada musi zostać wskazana Operatorowi bez zbędnej zwłoki. Jeżeli świadczenie jest wadliwe w sposób istotny, Odwiedzającemu przysługują prawa zgodnie z § 2106 ustawy nr 89/2012 Dz. U., Kodeksu cywilnego (usunięcie wady, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy); jeżeli świadczenie jest wadliwe w sposób nieistotny, Odwiedzającemu przysługują prawa zgodnie z § 2107 ustawy nr 89/2012 Dz. U., Kodeksu cywilnego (usunięcie wady, obniżenie ceny). Wybór prawa przysługuje Odwiedzającemu w momencie zgłoszenia wady lub niezwłocznie potem; dokonany wybór nie może zostać zmieniony bez zgody Operatora;
- usługi nie są rzeczą ruchomą materialną i nie podlegają § 2158 i nast. ustawy nr 89/2012 Dz. U., Kodeksu cywilnego, z brzmieniu obowiązującym.

6.5. W przypadku konsumentów zastosowanie ma również ustawa nr 634/1982 Dz. U., o ochronie konsumentów, z późniejszymi zmianami. Gwarancja jakości oraz serwis posprzedażowy nie są świadczone. Nie ustanawia się szczególnych zasad rozpatrywania reklamacji względem konsumenta.

6.6. Odwiedzający będący konsumentem nie może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia (czy to w zakresie przewozu, czy korzystania z usług rekreacyjnych na określony dzień), ponieważ przepisy § 1830 do 1840 Kodeksu cywilnego nie mają zastosowania do tych umów.

7. Informacje dla konsumenta

7.1. Operator informuje Odwiedzającego, że w przypadku, gdy ten jest konsumentem i dochodzi wobec Operatora jakiegokolwiek roszczenia wynikającego z Umowy zawartej między nimi lub z Umowy o świadczenie usług („spór konsumencki”), a świadczenie odbywa się na terytorium Republiki Czeskiej, a Operator nie uzna roszczenia ani spór nie zostanie rozwiązany w inny sposób, Odwiedzający ma możliwość zwrócenia się ze swoim roszczeniem do organu ds. pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, którym jest Czeska Inspekcja Handlowa (Česká obchodní inspekce). Więcej informacji można znaleźć również na stronie internetowej www.coi.cz w zakładce „DLA KONSUMENTÓW” („PRO SPOTŘEBITELE”).

8. Postanowienia końcowe

8.1. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych jest lub stanie się nieważne lub nieskuteczne, jego miejsce zostanie zastosowane postanowienie wynikające z obowiązujących przepisów prawnych, które jest najbliższe nieważnemu lub nieskutecznemu postanowieniu. Nieważność lub nieskuteczność takiego postanowienia nie wpływa na inne postanowienia.

8.2. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszymi Ogólnymi Warunkami Handlowymi prawa oraz obowiązki stron reguluje prawo czeskie, również w przypadku zawarcia umowy z elementem międzynarodowym, w szczególności odpowiednie przepisy ustawy nr 89/2012 Dz.U., Kodeksu cywilnego, w obowiązującym brzmieniu. Usługi na podstawie niniejszej Umowy są świadczone wyłącznie w kraju Operatora, a jeśli mają być świadczone konsumentowi poza krajem jego zwykłego pobytu, podlegają prawu czeskiemu zgodnie z art. 5, 6 Rozporządzenia Rzym I.

8.3. Operator ma prawo do zmiany lub uzupełnienia brzmienia niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych. Postanowienie to nie wpływa jednak na prawa i obowiązki wynikające z poprzedniej wersji Ogólnych Warunków Handlowych.

Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe mogą być sporządzone w kilku wersjach językowych o charakterze informacyjnym (np. wersji polskiej, angielskiej); w przypadku jakichkolwiek niezgodności lub rozbieżności pomiędzy tymi wersjami, zawsze pierwszeństwo ma wersja w języku czeskim. W przypadku rozbieżności między Umową a niniejszymi Ogólnymi Warunkami, Handlowymi pierwszeństwo ma Umowa; w przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszymi Ogólnymi Warunkami Handlowymi a innymi dokumentami Operatora (np. Regulaminem Ośrodka Górskiego Dolní Morava, Sněžník), pierwszeństwo mają niniejsze Ogólne Warunki Handlowe.

8.4. Za obowiązujące i skuteczne uważa się brzmienie niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, które w dniu zawarcia konkretnej Umowy jest wyświetlane w interfejsie użytkownika Kasy Samoobsługowej. W razie potrzeby warunki mogą zostać zaktualizowane. Jeśli po dacie wejścia w życie zmiany dokonasz zakupu usługi za pośrednictwem Kasy Samoobsługowej, poprzez korzystanie z tej usługi wyrażasz zgodę na związanie się nowymi Ogólnymi Warunkami Handlowymi.

8.5. Niniejsze zaktualizowane Ogólne Warunki Handlowe wchodzi w życie z dniem 30.06.2025 r.