

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“). Samoobslužná pokladna je prostorem obvyklým k podnikání u provozovatele, neboť jde o místo, kde návštěvník, zejm. spotřebitel, může prodej služeb provozovatele předpokládat a pomáhá k zajištění plynulosti nákupů služeb provozovatele v resortu a urychlení při nákupu služeb provozovatele.

Tyto obchodní podmínky jsou návštěvníkům k seznámení uveřejněny umístěním na plášti samoobslužné pokladny a na internetových stránkách provozovatele www.dolnimorava.cz/gdpr-adokumenty, 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 a přepravy osob (dále jen „smlouva“). Druh a rozsah těchto služeb je specifikován v aktuální nabídce provozovatele pro samoobslužné pokladny (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. Obecně lze popis těchto služeb, pokud nevyplývá již z označení služby samé, nalézt na www.dolnimorava.cz.

1.2. Provozovatel smlouvu uzavírá vždy při výkonu své podnikatelské činnosti. Návštěvník může být i spotřebitelem za splnění zákonem stanovených podmínek. Návštěvník může uzavírat smlouvu prostřednictvím samoobslužné pokladny buď bez registrace nebo jako registrovaný zákazník dle bodu 4.1. těchto podmínek, a to dle své volby.

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 a způsobu platby, zobrazením na dotykovém displeji ještě před uzavřením smlouvy. Následně návštěvník po kontrole správnosti jím zadaných údajů na dotykové obrazovce potvrdí volby služby a její úhradou je mezi provozovatelem a návštěvníkem uzavřena smlouva, která se řídí konkrétními ujednáními sjednanými za použití uživatelského rozhraní samoobslužné pokladny, těmito obchodními podmínkami a zákonem. V některých případech může provozovatel požadovat po návštěvníkovi před uzavřením

smlouvy uvedení věku, zejm. u služby, jejíž poskytnutí je podle právních předpisů podmíněno dosažením určitého věku; nesprávné uvedení věku či zvláštní způsobilosti je uvedením v omyl provozovatele o rozhodující okolnosti nákupu.

1.4. Jako doklad a potvrzení o uzavření smlouvy umožňující návštěvníkovi samotné čerpání služby obdrží návštěvník:

a) jednorázovou vstupenku s QR kódem (dále jen „vstupenka“) nebo

b) v případě nákupu skipassu a bikepasu: namísto vstupenky „výměnný lístek“. Výměnný lístek je poté nutno na zařízení v Zákaznickém centru, popř. v zařízení na jiném místě určeném resortem, vyměnit za kartu opravňující k přímému využití sjednané služby. S výměnným lístkem nelze projít turniketem.

Vstupenka či výměnný lístek mohou být (dle volby návštěvníka) buď přímo vytištěny samoobslužnou pokladnou nebo návštěvník zvolí na dotykové obrazovce (před úhradou) jejich zaslání spolu s účtenkou na e-mail, který současně zadá. Vstupenka i výměnný lístek je dodána ihned dle § 1959 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění; obě slouží také jako kontrola správnosti zvolené služby. Náklady na dodání nejsou provozovatelem účtovány.

1.5. Smlouvy uzavírané za použití samoobslužných pokladen se nepovažují za smlouvy uzavírané za použití prostředků komunikace na dálku; uzavření smlouvy probíhá fyzickou interakcí návštěvníka se samoobslužnou pokladnou.

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, a to s přihlédnutím k jejímu druhu i počtu. Volbou služby a úhradou její ceny návštěvník cenu služby akceptuje. Takto zobrazená cena služby je vždy uváděna jako konečná, včetně všech poplatků a daní a jiných obdobných peněžitých plnění, případně též se schématem výpočtu celkové ceny a uvedením jednotlivých sazeb a výší daní a poplatků.

2.2. Návštěvník uhradí provozovateli cenu služby bezhotovostně platební kartou za použití terminálu, jímž je samoobslužná pokladna vybavena. Platba probíhá prostřednictvím platební brány Global payments webpay (dále jen „platební brána“), kterou pro provozovatele zajišťuje společnost Global Payments s.r.o. (IČ: 04235452). Platební brána zpracuje výsledek autorizace objednávky. Výsledek zpracování je oznámen provozovateli prostřednictvím návratových kódů. Provozovatel zaznamená výsledek a zobrazí výsledek platby návštěvníkovi.

Dá-li návštěvník svému vydavateli platební karty podnět ke zpětnému stržení prostředků provozovatele zpět k držiteli karty (návštěvníkovi), tzv. chargebacku, a tedy reklamuje transakci, aniž taková reklamace (právo z vadného plnění) má oporu v řádné, včasné, oprávněné reklamaci z důvodů stanovených právními předpisy, popř. smlouvou, bere na vědomí, že v důsledku informací, jež poskytne vydavateli banky může dojít/dojde k vrácení finančních prostředků, jež oprávněně drží provozovatel, zpět návštěvníkovi. Za správnost informací vydavateli platební karty, uvedení důvodu chargebacku a příp. dokumentů poskytnutých návštěvníkem svému vydavateli platební karty pro účely chargebacku nese výlučnou odpovědnost návštěvník. Reklamace není oprávněná například, nikoli však výlučně:

- v případě, že služba byla řádně splněna nebo
- jde o službu od níž nelze vůbec odstoupit od smlouvy do 14 dnů a žádat vrácení ceny /doprava –

lanovky, vleky; využití volného času s plněním provozovatelem k určitému datu či v určitém období/, nebo

- provozovatel reklamaci návštěvníka zamítl nebo návštěvník vůbec službu nereklamoval.

Nebude-li vrácení ceny vydavatelem platební karty zpět návštěvníkovi v souladu s oprávněnou reklamací, zakládá to právo provozovatele požadovat po návštěvníkovi opětovně plnou cenu služby, navýšenou o zákonné úroky z prodlení, a dále o náklady spojené s uplatněním pohledávky provozovatele vůči návštěvníkovi (zejm. odměna advokáta za převzetí právního zastoupení a seps předžalobní výzvy, popř. další úkony v soudním řízení, vše dle vyhl. 177/1996 Sb., advokátní tarif, dále režijní paušál advokáta, příp. DPH advokáta, soudní poplatek v případě soudního řízení). V případě, dosáhne-li takto vrácená cena služby návštěvníkovi nejméně 10.000,- Kč může provozovatel podat orgánům činným v trestním řízení podnět pro podezření ze spáchání trestného činu.

2.3. Po provedení úhrady ceny služby kterýmkoli z výše uvedených způsobů obdrží návštěvník na svůj e-mail doklad o zaplacení ceny služby se zákonnými náležitostmi, pokud o něj v rámci procesu návštěvník požádá. I když návštěvník o zaslání dokladu na e-mail nepožádá, je platba u provozovatele elektronicky zaznamenána a uchována, vč. transakční historie.

2.4. V případě závady samoobslužné pokladny jako takové, případně závady platebního terminálu přijímajícího platební karty a/nebo registrované čipové resortní karty, prosíme kontaktuje provozovatele na Zákaznickém centru (Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava), a to osobně nebo telefonicky na +420 602 378 150, případně v méně urgentních případech na e-mailové adrese resort@dolnimorava.cz. Budeme se snažit o co nejrychlejší odstranění závady.

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, a to v provozní době jednotlivých zařízení. Návštěvník je povinen dostavit se k čerpání služby s dostatečným předstihem dle její povahy tak, aby mohla být služba provozovatelem poskytnuta řádně a včas. Provozovatel upozorňuje návštěvníky, že v exponovaných dnech (např. prázdniny, státní svátky, prodloužené víkendy i víkendy obecně) a v rámci jednotlivých dnů provozu také v exponovaných časech (zejména odpolední a podvečerní hodiny) mohou mít o návštěvníkem zvolenou službu konkrétního dne zájem stovky osob současně, což může způsobit zaplnění resortu a také čekání návštěvníka na čerpání služby (řada, fronta). Vznik těchto situací provozovatel nedokáže ovlivnit, neboť služba je kupována návštěvníkem na sjednaný den, nikoli na přesný čas v jeho rámci – provozovatel však kapacitně vždy učiní vše potřebné k tomu, aby služba mohla být návštěvníkem čerpána ve zvolený den. Provozovatel doporučuje před nákupem ověřit si dostupnými prostředky (webkamery, dotazy) zaplněnost v resortu a vytížení jednotlivých služeb.

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 nečerpá z technických důvodů na straně provozovatele (odstávka, porucha apod.) a současně pokud technický důvod na straně provozovatele trval souvisle déle než 4 hodiny v daném dni tak, že službu (či některou z více

objednaných služeb) nebylo možno vůbec poskytnout. Pro odstranění pochybností provozovatel uvádí, že službu spojenou s přepravou osob souvisejících s možností využití sjezdových tratí, spojovacích lyžařských cest, snowparků v zimní sezoně (lanovky, vleky), kterou lze poskytovat na více zařízeních provozovatele, nelze poskytnout pouze v případě současné výluky všech těchto přepravních zařízení po tuto dobu. Jsou-li splněny všechny podmínky návštěvníka pro vrácení ceny služby, má nárok na vrácení poměrné části ceny toho, co nebylo poskytnuto. Pro výpočet poměrné části ceny je směrodatnou hodnotou cena služby v samoobslužné pokladně dle ceníku v době nákupu. Změna či zhoršení klimatických podmínek bez vlivu na provoz zařízení samy o sobě nárok nezakládají. 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 (zejm. vítr) či pokud návštěvník po své úvaze službu nečerpal z důvodu pro něj nepřiměřené doby čekání na čerpání služby či se k čerpání vůbec nedostavil atd. Provozovatel neodpovídá za porušení těchto podmínek způsobené okolnostmi, které nemůže ovlivnit.

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, když tato přesně určená část dne je jednou z hlavních vlastních vlastností služby (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 či kartu získanou za výměnný lístek, vložením do odbavovacím turniketu, v opačném případě službu nelze čerpat.

3.6. Pokud dojde ke ztrátě vstupenky či výměnného lístku návštěvníkem, jakož i v případě, pokud návštěvník zadá nesprávný e-mail, kam mu mají být tyto zaslány, 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. Registrovaný zákazník může mít služby objednávané přes samoobslužnou pokladnu (dle uvážení provozovatele) zvýhodněny nižší cenou oproti běžným cenám pro nákup u pokladny resortu; takové cenové zvýhodnění je vždy uvedeno v aktuálním ceníku provozovatele.

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 návštěvníka, vč. registrace

5.1.

5.1.1. Pokud návštěvník využije možnost registrace dle bodu 4.1. obchodních podmínek, je nezbytné, aby zadal své základní osobní údaje. Jedná se o tyto osobní údaje:

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

5.1.2. Pokud návštěvník nehodlá využít k nákupu služeb v samoobslužné pokladně své registrace dle bodu 4.1. těchto podmínek, potom zadá-li svůj e-mail pro zaslání vstupenky či výměnného lístku a dokladu o platbě, zpracovává provozovatel jako osobní údaj jeho kontaktní e-mail. Tento e-mail neslouží k marketingovým účelům. Zadá-li návštěvník vstupenku či výměnný lístek k tisku samoobslužnou pokladnou, nezpracovávají se žádné osobní údaje návštěvníka v souvislosti s nákupem v samoobslužné pokladně.

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, ve smyslu Nařízení GDPR a českých právních předpisů a Informace o zpracování osobních údajů, a to osobních údajů výše uvedených; provozovatel zpracovává u registrovaného zákazníka také číslo WTP registrované karty.

Kromě výše uvedeného provozovatel zpracovává bez ohledu na typ návštěvníka údaje o smlouvách, objednávkách, respektive službách čerpaných na jejich základě, vč. dne a času nákupu, ceny a o jejich úhradě (specifikace TransactionID) a také osobní údaje pro bezpečnostní účely: zjišťování podezřelých transakcí, sledování transakční historie.

Za účelem ochrany oprávněných zájmů provozovatele před neoprávněným zneužíváním služeb a za účelem splnění smluvní povinnosti provozovatel upozorňuje návštěvníky, že při prvním projití odbavovacím turniketem u některých služeb (např. lanovka, vleky) 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 subjektů údajů, jsou uvedeny v čl. 5.8. těchto podmínek. Bližší informace týkající se přepravy osob jsou uvedeny v Provozním řádu horského resortu Dolní Morava.

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 zákazníků jako neurčité skupiny osob apod. Osobní údaje jsou zpracovávány též za účelem tzv. přímého marketingu. Více je uvedeno v čl. II. Informace o zpracování osobních údajů (link v čl. 5.8. těchto podmínek).

5.4. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů návštěvníka je plnění smlouvy podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR, plnění smlouvy o registraci, a oprávněný zájem provozovatele podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

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

5.6. Provozovatel osobní údaje registrovaného zákazníka zpracovává po dobu potřebnou pro naplnění účelu zpracování, tj. po dobu registrace, dále po dobu uloženou provozovatelem jednotlivými právními předpisy nebo po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem provozovatele (tj. 3 roky od uzavření a splnění poslední uzavřené smlouvy). U zákazníka dle čl. 5.1.2. zpracovává provozovatel osobní údaje z důvodu oprávněného zájmu provozovatele po dobu 3 let od uzavření 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 má právo na informace o zpracování osobních údajů, 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. Osobní údaje nejsou předávány do třetích zemí mimo Evropskou unii, resp. mimo Evropský hospodářský prostor či mezinárodním organizacím.

5.9. Provozovatel je oprávněn využít e-mailové spojení na 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 registrovanému zákazníkovi, aby se jednoduchým způsobem a zdarma odhlásil z odběru těchto obchodních sdělení. Právo registrovaného zákazníka vznést námitky proti takovému zpracování tím není dotčeno.

5.10. Kontaktní údaje provozovatele ve věcech ochrany osobních údajů a reklamací dle čl. 6 :
SNĚŽNÍK, a.s., IČO: 269 79 136

Velká Morava 79, 56169 Dolní Morava

e-mail: resort@dolnimorava.cz, tel: + 420 602 378 150

6. Práva z vadného plnění – rozsah, podmínky, způsob a místo vyřizování reklamací spotřebitelem

6.1. Provozovatel je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, jakož i sídle podnikání; spotřebitel (i nespotřebitel) mohou k reklamaci využít také reklamačního formuláře zveřejněného na <https://www.dolnimorava.cz/reklamacni-formular> či dostupného v listinné podobě v Zákaznickém centru. Použití formuláře není povinné. Reklamaci lze uplatnit i e-mailem, má-li registrovaný zákazník uvedenu e-mailovou adresu při registraci, popř. je-li učiněna z kontaktního e-mailu dle čl. 5.1.2. těchto podmínek.

6.2. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

6.3. Provozovatel je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě; po marném uplynutí lhůty je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy. Provozovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6.4. Pro návštěvníka, bez ohledu na to, zda je spotřebitelem či nikoli, dále platí:

- reklamovat může osoba, která byla návštěvníkem. Návštěvník je povinen prokázat, že ke koupi prostřednictvím samoobslužné pokladny došlo jakýmkoli prokazatelným způsobem a kdy, popř. poskytnout provozovateli potřebné informace o nákupu, kdy provozovatel vyhledá záznam v elektronické podobě;
- v případě vady služby přepravy osob na přepravních zařízeních (lanové dráhy, vleky, MHD, bobová dráha) či vady služby využívající zařízení pro využití volného času (pouze: Stezka v oblacích a Skybridge 721) upravuje blíže nároky návštěvníka Provozní řád horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s., v aktuálním znění. Tato práva musí návštěvník uplatnit bez zbytečného odkladu u provozovatele. Nebylo-li takové právo uplatněno do 6 měsíců od zjištění, sděluje provozovatel, že bude namítat, že právo nebylo uplatněno včas a je promlčené;

- v případě ostatních služeb využívajících jiná zařízení pro využití volného času, než jsou specifikovány v Provozním řádu horského resortu Dolní Morava, Sněžník, a.s., v aktuálním znění, je nutné vadu vytknout bez zbytečného odkladu u provozovatele. Je-li plnění vadné podstatným způsobem, má návštěvník nároky dle § 2106 zákona č. 89/2012 Sb. OZ (odstranění vady, sleva z ceny, odstoupení od smlouvy); je-li plnění vadné nepodstatným způsobem, má návštěvník nároky dle § 2107 zákona č. 89/2012 Sb. OZ (odstranění vady, sleva z ceny). Volba práva náleží návštěvníkovi při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu potom; provedenou volbu nelze změnit bez souhlasu provozovatele;
- služby nejsou hmotnou movitou věcí a neplatí pro ně § 2158 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění.

6.5. Jde-li o spotřebitele, platí také zákon č. 634/1982 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Záruka za jakost a poprodejní servis se neposkytuje. Zvláštní pravidla pro vyřizování stížností vůči spotřebiteli nejsou stanovena.

6.6. Návštěvník, který je spotřebitelem, nemůže odstoupit smlouvy ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy (až již jde o přepravu či využití volného času k určitému dni), neboť ustanovení § 1830 až 1840 občanského zákoníku se na tyto smlouvy vůbec nevztahuje.

7. Poučení pro spotřebitele

7.1. Provozovatel poučuje návštěvníka, že v případě, kdy je tento spotřebitelem a uplatní vůči provozovateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené smlouvy či smlouvy o poskytování služeb („spotřebitelský spor“) a dochází-li k plnění na území České republiky a provozovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má 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“.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. 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.

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

8.3. 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.

Tyto podmínky mohou být vyhotoveny ve více informativních jazykových verzích (např. polština, angličtina); pro případ jakýchkoli rozporů nebo nesrovnalostí mezi těmito verzemi má vždy přednost verze v českém jazyce. V případě odchylného ujednání mezi smlouvou a těmito podmínkami má přednost smlouva; v případě odchylného ujednání mezi těmito podmínkami a jinými dokumenty provozovatele (např. Provozní řád horského resortu Dolní Morava, Sněžník) mají přednost tyto podmínky.

8.4. Za platné a účinné je považováno znění obchodních podmínek, jež je ke dni uzavření konkrétní smlouvy zobrazeno v uživatelském rozhraní samoobslužné pokladny. V případě potřeby můžeme podmínky aktualizovat. Pokud budete po datu účinnosti změny provádět nákup služby v samoobslužné pokladně, pak používáním této služby vyjadřujete svůj souhlas s tím, že budete vázáni novými podmínkami.

8.5. Tyto aktualizované obchodní podmínky vstupují v účinnost dne 30.6.2025.