

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky vydané obchodní Společností TMR Ještěd a.s., IČ: 060 80 413, se sídlem Liberec, Liberec V – Kristiánov, Jablonecká 41/27, PSČ: 460 05, zapsané u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou B 2685 (dále jen "**Společnost TMR Ještěd a.s.**" nebo jen "**Provozovatel**"), upravují poskytování služeb - přepravu lanovými drahami a dalšími horskými dopravními zařízeními v jednotlivých střediscích provozovaných Společností TMR Ještěd a.s. a úpravu práv a povinností s tím souvisejících. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ve středisku Skiareál Ještěd.
2. Zákazník má možnost zakoupit jízdenku (dále jen "**Lístek**") za ceny uvedené v Komerčním ceníku vydaném společností TMR Ještěd a.s. pro zimní sezónu 2021/2022 /pro letní sezónu 2022 (dále jen "**Ceník**"). Smlouva o přepravě je uzavřena okamžikem vstupu do nástupní stanice nebo nástupního prostoru lanové dráhy, lyžařského vleku či jiného horského dopravního zařízení a prostoru, který je prostorem přístupným jen s platným Lístkem po kontrole odbavovacím systémem. Cena lístků nezahrnuje zásah Horské záchranné služby v případě úrazu nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu zákazníka během využívání služeb poskytovaných Společností TMR Ještěd a.s.
3. Lístek vydává Společnost TMR Ještěd a.s. ve formě bezkontaktní čipové karty - KEY CARD - s uvedením identifikačních údajů držitele Lístku nebo bez jejich uvedení, v závislosti na typu Lístků ve smyslu platného Ceníku společnosti TMR Ještěd a.s. Bezkontaktní čipová karta - KEY CARD - opravňuje držitele k využívání služeb poskytovaných ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. v rozsahu podle typu zakoupeného Lístku ve smyslu platného Ceníku Společnosti TMR Ještěd a.s. V případě zakoupení Lístků v pokladně nebo v infocentru Provozovatele ve středisku Skiareál Ještěd, provozovaném Společností TMR Ještěd a.s., je záloha za bezkontaktní čipovou kartu 50 Kč. Držitel Lístku může vrátit bezkontaktní čipovou kartu po využití služeb, na které zákazníka opravňuje Lístek v závislosti na typu Lístků ve smyslu platného Ceníku Společnosti TMR Ještěd a.s., v kterýkoliv den, a to v kterýkoliv pokladně střediska Skiareál Ještěd, provozovaném Společností TMR Ještěd a.s., denně po dobu provozních hodin lanových drah a dalších horských dopravních zařízení nebo v informačním centru umístěném ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. nebo v automatu na vrácení bezkontaktní čipové karty umístěném ve středisku Skiareál Ještěd, provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. Záloha za bezkontaktní čipovou kartu ve výši 50 Kč bude vrácena v plné výši pouze v případě vrácení nepoškozené karty.
4. Prodej Lístků v pokladnách nebo infocentrech ve středisku Skiareál Ještěd, provozovaném Společností TMR Ještěd a.s., se realizuje ode dne Provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení zimní sezony 2021/2022 či letní sezony 2022, během dní provozu střediska Skiareál Ještěd a během provozních hodin v ty dny, které určuje Provozovatel v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách, do dne Provozovatelem oficiálního ukončení zimní sezony 2021/2022 či letní sezony 2022. Prodej Lístků se realizuje hotovostní platbou do pokladny nebo bezhotovostní platbou prostřednictvím platebních karet: VISA, MC a to jednotlivé typy Lístků za ceny uvedené v platném Ceníku Společnosti TMR Ještěd a.s., který je zveřejněn na internetových stránkách Společnosti TMR Ještěd a.s. [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz) a ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. Lístky zakoupené v pokladnách nebo infocentrech Provozovatele ve středisku Skiareál Ještěd, vyjma sezonních Lístků, jsou platné pouze v předem určený den/určené dny a opravňují držitele k využití služeb v závislosti na typu Lístku. Sezonní Lístky opravňují držitele k využití služeb

počínaje dnem Provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezony 2021/2022 či letní sezony 2022, nejpozději však do dne Provozovatelem oficiálně vyhlášeného ukončení zimní sezony 2021/2022 či letní sezony 2022.

Zákazník, který má zájem vykonávat činnost paraglidingu ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Provozovatelem a využívá k přepravě lanovou dráhu, je povinen si v letní sezóně 2022 zakoupit Lístek opravňující ho k přepravě lanovými dráhami (horskými dopravními zařízeními) a to za cenu uvedenou v Ceníku Společnosti TMR Ještěd a.s. Prodej Lístků se realizuje v pokladnách nebo infocentrech ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. Podmínkou pro možnost zakoupení si Lístku na vývoz s padákem je držení platné licence LAA ČR nebo obdobné instituce z jiné země. Při provádění činnosti paraglidingu se zákazník zavazuje dodržovat všechny obecně závazné právní předpisy vztahující se k provádění této činnosti, zákazník vykonává tuto činnost na vlastní odpovědnost a výlučně zákazník odpovídá za jakékoli porušení obecně závazných právních předpisů či vznik škody způsobené v důsledku provádění této činnosti. Zákazník vykonávající činnost paraglidingu a využívající přepravní službu na základě Lístku na vývoz s padákem se zavazuje využívat výlučně bezpečná vzletová a přistávací místa.

## 5. Zlevněné Lístky, Akční nabídka sezonních Lístků:

5.1 Provozovatel si vyhrazuje právo vyhlásit časově omezenou akci na prodej Lístků na zimní sezonu 2021/2022 či letní sezonu 2022. Cena Lístků v akci je stanovena v případné akční nabídce, která pak bude uvedena v části Ceníku pro zimní sezonu 2021/2022 či letní sezonu 2022 umístěném na [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz). Akční nabídky mají vždy časově omezenou platnost.

5.2 Do středisek provozovaných Společností TMR Ještěd a.s. lze zakoupit sezonní Lístek, či jiný časový Lístek za akční ceny ve věrnostním programu Gopass, který je založený na principu nákupu zboží a služeb v internetovém obchodě programu a sbírání věrnostních bodů. Členství ve věrnostním programu Gopass je podmíněné registrací na stránkách [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel). Veškerá pravidla členství se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami programu Gopass, které vydává v souladu s právními předpisy platnými na území Slovenské republiky společnost Tatry mountain resorts, a. s., dostupné na stránkách [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel).

5.3 Pro zimní sezonu 2021/2022 lze zakoupit za akční cenu ve věrnostním programu Gopass, který je založený na principu nákupu zboží a služeb v internetovém obchodě programu a sbírání věrnostních bodů **Chytrou sezónku PREMIUM** a držitel stávající sezónky na 3 roky si může zakoupit rozšíření na **Chytrou sezónku PREMIUM**, kdy držitel sezónky může využívat služeb ve střediscích Jasná, Tatranská Lomnica, Štrbské Pleso, Starý Smokovec, Szczyrk, Mölltaler Gletscher, Ankogel Mallnitz, Muttereralp Innsbruck, Špindlerův Mlýn a **Ještěd**. Sezónka platí i na večerní lyžování v Jasně, Špindlerově Mlýně, **Ještědu** a Szczyrku. Obě nabídky jsou časově omezené. Členství ve věrnostním programu Gopass je podmíněné registrací na stránkách [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel). Práva a povinnosti v souvislosti s Chytrou sezónkou PREMIUM jsou specifikované ve VOP dostupných na stránkách [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel).

5.4 Sezonní Lístky zakoupené na nevyužitou zimní sezonu 2020/2021 s prodlouženou platností z důvodu covid kompenzací na sezonu 2021/2022 nezahrnují večerní lyžování v časech uvedených níže v odst. 9 VOP. Na večerní lyžování budou platit samostatné Lístky uvedené v Ceníku – o možnosti večerního lyžování bude Provozovatel pravidelně informovat na svých webových stránkách.

Ceník pro zimní sezónu 2021/2022 je platný od 1.12.2021.

Ceník pro letní sezónu 2022 je platný od 1.4.2022.

5.6 Provozovatel stanoví, že nárok na bezplatné využívání služeb mají děti do věku 5,99 let pouze za podmínky, že služby využívají výlučně v doprovodu dospělé osoby starší než 18 let (maximálně 2 děti v doprovodu 1 dospělé osoby starší než 18 let). Pro uplatnění nároku je nezbytné předložit průkaz pojištění dítěte nebo jiný doklad prokazující věk dítěte do 5,99 let. Neplatí pro lyžařský vlek Bucharka a dětské cvičiště určené pro výuku lyžování. Nárok na bezplatné využívání služeb pro děti do věku 5,99 nelze uplatnit ani v provozu FunParku.

5.7 Nárok na Lístek "Senior" mají osoby starší 60 let věku. Pro uplatnění nároku je nezbytné předložit průkaz totožnosti.

5.8 Nárok na zlevněný Lístek ve výši 50%, dle věkové kategorie, z důvodu zdravotního postižení, má držitel průkazu zdravotně těžce postižený (ZTP) nebo zdravotně těžce postižený s průvodcem (ZTP/P). Pro uplatnění nároku na zlevněný Lístek z důvodu zdravotního postižení je zákazník povinen předložit průkaz totožnosti a průkaz ZTP nebo ZTP/P.

5.9 Nárok na Lístek "Junior" mají osoby ve věku 12 až 17,99 let nebo držitelé karet ISIC, ITIC. Pro uplatnění nároku je zákazník povinen předložit průkaz totožnosti (do 15 let průkaz pojištění) nebo průkaz ISIC, ITIC. Držitelé průkazů ISIC a ITIC mohou slevu uplatnit na všechny produkty v sezoně zima 2021/2022. V letní sezoně slevu na ISIC, ITIC neposkytujeme. Držitelé průkazů ISIC a ITIC mohou uplatnit slevy také ve věrnostním programu Gopass, který je založený na principu nákupu zboží a služeb v internetovém obchodě programu a sbírání věrnostních bodů. Členství ve věrnostním programu Gopass je podmíněné registrací na stránkách [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel). Veškerá pravidla členství se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami programu Gopass, které vydává v souladu s právními předpisy platnými na území Slovenské republiky společnost Tatry mountain resorts, a. s, dostupné na stránkách [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel).

5.10 Nárok na Lístek "Děti" mají děti ve věku 6 až 11,99 let. Pro uplatnění nároku je zákazník povinen předložit průkaz pojištění dítěte nebo jiný doklad prokazující věk dítěte od 6 do 11,99 let.

5.11 Provozovatel stanoví slevy pro organizované skupiny: 5% sleva z celkové částky v sezoně zima 2021/2022 a 10% v sezoně léto 2022. Slevu lze uplatnit při organizovaných skupinách s minimálním počtem 20 osob při jednorázovém nákupu Lístků pro celou skupinu (neplatí pro sezónní Lístky). Při poskytnutí slevy pro organizované skupiny nelze poskytnout žádné další slevy. Pro poskytnutí slevy je nutné vyplnit předepsaný formulář na [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz) a odeslat ke schválení na email [info@skijested.cz](mailto:info@skijested.cz). Potvrzený formulář je třeba odevzdat na pokladně při vyzvednutí Lístků. Kontrola věku žadatelů o slevu se na vyžádání prokazuje na základě předložení občanského průkazu nebo průkazky zdravotní pojišťovny. V případě potřeby o vystavení daňového dokladu je třeba informovat personál před zakoupením skipasů. Daňový doklad je následně zasílán elektronicky na e-mailovou adresu žadatele o poskytnutí slevy. Organizované skupiny musí dodržet bod 14.10 těchto VOP.

5.12 Provozovatel stanoví slevy pro lyžařské kurzy základních, středních i vysokých škol akreditovaných v rámci České republiky. Sleva ve výši 40% se vztahuje na 4 - 6 denní Lístek, nebo kombinaci Lístků, nejméně však 4dny celkem (mimo termín 23.12.2021 - 3.1.2022). Slevu lze uplatnit při organizovaných skupinách

s minimálním počtem 15 osob, z toho alespoň 1 učitel na 10 žáků. Pro poskytnutí slevy je nutné vyplnit předepsaný formulář na [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz) a odeslat ke schválení na email [info@skijested.cz](mailto:info@skijested.cz), minimálně týden před plánovaným zakoupením Lístků pro daný lyžařský kurz. Potvrzený formulář je třeba odevzdat na pokladně při vyzvednutí Lístků. Kontrola věku žadatelů o slevu se na vyžádání prokazuje na základě předložení občanského průkazu nebo průkazy zdravotní pojišťovny. Organizované skupiny musí dodržet bod 14.10 těchto VOP.

5.12 Lístek zakoupený na zimní sezónu 2021/2022 či letní sezónu 2022 opravňuje zákazníka k jeho využití v termínu zimní sezóny 2021/2022 či letní sezóny 2022, konkrétně od data Provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezóny 2021/2022 či letní sezóny 2022 do data Provozovatelem vyhlášeného oficiálního ukončení zimní sezóny 2021/2022 či letní sezóny 2022, v závislosti na provozních a klimatických podmínkách ve Skiareálu Ještěd a na základě jiných vyhodnocení uskutečněných Provozovatelem.

5.13 Kombinování slev není možné. Platí nejvýhodnější cena pro zákazníka.

## **6. Přeprava psů a jiných zvířat lanovými drahami**

Ve středisku Skiareál Ještěd je přeprava psů možná na všech lanových drahách za podmínky, že pes bude v doprovodu majitele, bude mít ochranný košík (náhubek) a bude na vodítku. Přeprava psů, ale i jiných zvířat je také možná v přepravních klecích. V případě přepravy psa nebo jiného zvířete na sedačce lanové dráhy, je klient povinen informovat o této skutečnosti zaměstnance lanové dráhy, který rozhodne o způsobu přepravy.

7. V případě požadavku o přepravu zdravotně postižené osoby pohybující se na invalidním vozíku, je tato osoba nebo dospělá osoba provádějící doprovod takové osobě povinna již při koupi Lístku oznámit zaměstnanci Provozovatele svůj požadavek na přepravu horským dopravním zařízením a požádat o pomoc při přepravě této osoby s invalidním vozíkem horským dopravním zařízením. Na základě požadavku podle předchozí věty Provozovatel zajistí pomoc při nastupování a vystupování zdravotně postižené osoby. Příjezd zdravotně postižené osoby do prostoru nástupiště si zajišťuje tato osoba samostatně za pomoci doprovázející osoby. Zaměstnanci Provozovatele provádějící obsluhu horských dopravních zařízení poskytnou při nástupu a výstupu zdravotně postižené osoby z horského dopravního zařízení pomoc. Nástup a výstup může být proveden pouze při zastaveném chodu horského dopravního zařízení ve stanici.

Zvláštní podmínky přepravy: ve středisku Skiareál Ještěd technické řešení technologického zařízení horského dopravního zařízení neumožňuje snadnou přepravu zdravotně postižených osob na invalidním vozíku.

Ve středisku Skiareál Ještěd je přeprava zdravotně postižené osoby pohybující se na invalidním vozíku na lanové dráze možná výlučně v letním období a v doprovodu minimálně jedné dospělé doprovázející osoby, která je schopna postižené osobě poskytnout případnou pomoc. Přeprava se uskutečňuje na sedačce lanové dráhy mimo invalidní vozík. Ten je přepraven na sedačce následující.

8. Jednotlivé typy a druhy Lístků a rozsah služeb, na jejichž využití opravňují zákazníka jednotlivé typy a druhy Lístků, jsou uvedeny v platném Ceníku Společnosti TMR Ještěd a.s. ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. a zveřejněných na internetových stránkách Společnosti TMR Ještěd



a.s. [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz) a v pokladnách a informačních centrech umístěných ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. Všechny Lístky jsou neprenosné. Lístky vydané na jméno držitele jsou neprenosné od okamžiku jejich vydání. Ostatní Lístky se stávají neprenosnými okamžikem prvního průchodu odbavovacím zařízením (turniketem).

## 9. Provoz a Provozní doba:

9.1 Provoz jednoho, nebo více dopravních zařízení (lanovek) ve středisku Skiareál Ještěd je následující:

- 9:05 – 17:05 hod. pro letní sezónu 2022 (jízda každou půl hodinu, jízda ve 12:05 se nekoná)
- 8:30 – 16:00 hod. pro zimní sezónu 2021/2022 (denní lyžování) \*
- 18:00 – 21:00 hod. pro zimní sezónu 2020/2021 (večerní lyžování – LD Skalka) \*\*

\*Provozní doba LD Nové Pláně, LV Na hřeben a LV Bucharka je odlišná. Aktuální provozní dobu naleznete na stránkách [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz)

\*\*Večerní lyžování může Provozovatel na základě vlastního uvážení v průběhu zimní sezony omezit jen na některé dny v týdnu nebo zcela zrušit; na večerní lyžování budou platit samostatné Lístky uvedené v Ceníku – o možnosti večerního lyžování bude Provozovatel pravidelně informovat na svých webových stránkách nebo na vyžádání zákazníka prostřednictvím infocentra e-mailem či telefonicky.

9.2 Provozní doba lanových drah v jednotlivých střediscích provozovaných Společností TMR Ještěd a.s. je určována Společností TMR Ještěd a.s. v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s.

9.3 Společnost TMR Ještěd a.s. je oprávněna jednostranně změnit provozní dobu dopravních zařízení, nespustit, přerušit nebo ukončit provoz jednotlivých lanových drah (Horských dopravních zařízení) ve středisku Skiareál Ještěd v případě technických poruch, nadměrné rychlosti větru, výpadku elektrické energie nebo jiných skutečností neumožňujících bezpečnou přepravu zákazníků (např. bouře, vichřice, mlha, kroupy a podobně). Informace o povětrnostních podmínkách a provozu lanových drah (horských dopravních zařízení) jsou denně k dispozici na prodejních místech Lístků, jakož i na internetových stránkách [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz).

## 10. Ztráta, odcizení a poškození Lístků:

### 10.1 Ztráta nebo odcizení Lístků

Při ztrátě nebo odcizení Lístků je držitel Lístku povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v informačním centru nebo v pokladně Společnosti TMR Ještěd a.s. Držitel Lístku je v tomto případě povinen předložit pokladní doklad o koupi Lístků a při koupi Lístků vydaných na jméno i průkaz totožnosti osoby, na jméno, které byl Lístek vydán (případně jeho zákonného zástupce). Teprve po nahlášení ztráty nebo odcizení a předložení požadovaných dokladů je možné Lístek zablokovat, a ověřit potřebné údaje. Držitel Lístku obdrží náhradní Lístek (při vícedenních lístcích s počtem neproježděných dnů ke dni zablokování Lístku). Za vystavení náhradního Lístku je maximální výše pokuty 2000 Kč, manipulační poplatek za vystavení náhradního Lístku 100 Kč a záloha za bezkontaktní čipovou kartu 50 Kč. Držitel Lístku nemá nárok na vrácení zaplacené

částky nebo poměrné částky případně na jinou formu odškodnění za dny vyjeté v důsledku opožděného nahlášení ztráty nebo odcizení Lístku a jeho zablokování. Držitel Lístků, který nepředloží doklady uvedené v tomto bodě, nemá nárok na náhradní Lístek ani na jinou formu odškodnění za ztrátu nebo odcizení Lístků.

#### 10.2 Poškození Lístků

V případě poškození Lístku držitel Lístku neprodleně oznámí tuto skutečnost v informačním centru nebo v pokladně Společnosti TMR Ještěd a.s. Držitel Lístku je povinen předložit spolu s poškozeným Lístkem pokladní doklad o koupi Lístků a u Lístků vydaných na jméno i průkaz totožnosti osoby, na jméno, které byl Lístek vydán (případně jeho zákonného zástupce). V případě, že nebude možné poškozený Lístek znovu nakódovat, držitel Lístku obdrží náhradní Lístek (při vícedenních Lístcích s počtem neproježděných dnů ke dni předložení poškozeného Lístku). V případě mechanického poškození Lístku je držitel Lístku povinen zaplatit za vystavení náhradního Lístku manipulační poplatek ve výši 100 Kč a zálohu za bezkontaktní čipovou kartu 50 Kč. Držitel Lístku, který nepředloží doklady uvedené v tomto bodě, nemá nárok na náhradní Lístek ani na jinou formu odškodnění za poškození Lístku.

#### 10.3 Zapomenutí nosiče

V případě, že si zákazník zapomene při příchodu do střediska Skiareál Ještěd nosič (KEY CARD), platí obdobně ustanovení bodu 10.1 těchto všeobecných obchodních podmínek, tj. pokuta za vystavení náhradního nosiče v maximální výši 2 000 Kč, manipulační poplatek 100 Kč a záloha za bezkontaktní čipovou kartu 50 Kč. Poplatky je zákazník povinen uhradit Provozovateli při vystavení náhradního nosiče.

### 11. Reklamace a náhrada jízdného:

11.1 Poskytování služeb Společností TMR Ještěd a.s. se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů ve spojení s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, a ostatními obecně závaznými právními předpisy.

11.2 Zákazník má právo na poskytnutí služeb přepravy lanovými drahami, lyžařskými vleky a dalšími horskými zařízeními v dohodnutém nebo běžném rozsahu, kvalitě, množství a termínu.

11.3 Zákazník je povinen uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamace (vadu nebo vady přepravních služeb - neuskutečnění přepravy nebo neprovedení přepravy ve sjednaném rozsahu), nejpozději však následující kalendářní den po dni, ve kterém se přeprava měla uskutečnit, nebo v němž se neuskutečnila ve sjednaném rozsahu, jinak právo na reklamaci zaniká.

11.4 Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předložit pokladní doklad o zakoupení lístků a průkaz totožnosti. Provozovatel po přezkoumání uplatněné reklamace rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Lhůta na vyřízení reklamace nepřesáhne 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Pro účely vyřízení reklamace je zákazník povinen sdělit kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím bude zákazník vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamace v případě, že není možné vyřídit reklamaci ihned po jejím uplatnění. Zákazník je povinen při vyřizování reklamace poskytnout Provozovateli potřebnou součinnost vyžadovanou Provozovatelem.

11.5 Držiteli Lístku může Provozovatel poskytnout poměrnou náhradu jízdného za den, ve kterém prošel odbavovacím zařízením - turniketem a přeprava se neuskutečnila v důsledku:

- a) výpadku provozu nejméně na polovině dopravních zařízení provozovaných Provozovatelem (celoročně nebo dlouhodobě nevyužívaná zařízení se přitom nezohledňují) na dobu delší než 180 minut, respektive, pokud nebyla zahájena přeprava na dopravních zařízeních v daný den z provozních nebo povětrnostních důvodů. Náhrada se poskytuje v den neuskutečněné přepravy.
- b) zranění, které si způsobil cestující na sjezdových tratích ve Skiareálu Ještěd. Tuto skutečnost je cestující povinen prokázat potvrzením o ošetření na místě úrazu.

Zákazník má volbu mezi náhradou jízdného, náhrada jízdného za časové jízdenky (vyjma sezónních) se poskytuje po odečtení poměrné částky vypočtené z doby jejího používání, nebo vydáním Lístku stejné hodnoty, který nevyužil.

- v čase do 12:00 hod. na náhradu jízdného, a to ve formě 1 denního Lístku

- v čase od 12:00 hod. na náhradu jízdného, a to ve formě 3 hodinového Lístku

Toto ustanovení se nepoužije, má-li držitel zakoupen sezónní Lístek.

11.6 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení každého případu reklamace služeb a posouzení oprávněnosti reklamace a požadavků zákazníka a poskytnutí náhrady jízdného a jeho způsobu nebo výše. Reklamovat služby nelze pro případ dřívějšího ukončení sezóny z důvodu nepříznivých klimatických podmínek nebo z důvodu jiného rozhodnutí Provozovatele.

11.7 V případě, že zákazník - spotřebitel fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání, není spokojen se způsobem, kterým Provozovatel, jako prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že Provozovatel porušil jeho práva, má zákazník právo obrátit se na Provozovatele jako prodávajícího s žádostí o nápravu. Pokud Provozovatel na žádost zákazníka podle předchozí věty odpoví zamítavě nebo na takovou žádost neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání zákazník, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu subjektu mimosoudního řešení sporu podle § 20 e zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů s Provozovatelem jako prodávajícím je

a) Česká obchodní inspekce, kterou je možné za uvedeným účelem kontaktovat na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00, Praha 2, nebo elektronicky na [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz).

b) jiná příslušná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů mimosoudního řešení sporů vedeném Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky (seznam oprávněných subjektů je dostupný na <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu> přičemž zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů mimosoudního řešení sporů se obrátí. Zákazník může na podání návrhu na mimosoudní řešení svého spotřebitelského sporu použít platformu pro mimosoudní řešení sporů on-line, která je dostupná na <https://ec.europa.eu/consuovi/mers/odr/main/?event=main.home.show>. Více

informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je možno nalézt na internetové stránce České obchodní inspekce: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

11.8 Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamací) v informačním centru umístěném ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu [reklamace@skijested.cz](mailto:reklamace@skijested.cz) nebo písemně na adresu sídla provozovatele ve lhůtě uvedené v těchto všeobecných obchodních podmínkách.

11.9 Odstoupení od smlouvy v případě nákupu služby spotřebitelem, fyzickou osobou, není možné, v případě, že Společnost TMR Ještěd a.s. poskytuje plnění v souvislosti s volným časem v určeném termínu ve smyslu § 1837 z.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (noz).

## 12. Nemožnost čerpání služeb

12.1 V případě omezení provozu lyžařských středisek v průběhu zimní sezóny 2021/2022 z důvodu vládního nařízení, či jiného opatření či rozhodnutí orgánu veřejné moci v souvislosti s COVID-19, vyhrazuje si Provozovatel právo nastavit podmínky refundace zákazníkům, kteří jsou držiteli **Sezónního lístku**, a to dle rozsahu přijatých omezení.

12.2 Zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení ceny za kterýkoli typ zakoupeného Lístku či její části ani nárok na jakoukoliv jinou kompenzaci či náhradu (vyjma případů v těchto VOP uvedených), v případě nemožnosti využití služby z důvodu vyšší moci (vyšší mocí se rozumí jakákoli mimořádná a nepřekonatelná překážka, kterou Provozovatel nemohl rozumně předvídat a která vznikla nezávisle na vůli Provozovatele, mimo jiné se takovými událostmi rozumí např. přírodní katastrofy, občanské nepokoje, válka, terorismus apod.). Zákazník bere na vědomí, že v případech výskytu vyšší moci nelze služby poskytovat. Provozovatel je oprávněn kdykoliv vlastním rozhodnutím omezit čerpání služeb v případě (i hrozícího) výskytu vyšší moci. V případě výskytu případu vyšší moci po dobu delší než 10 dnů je Provozovatel oprávněn bez dalšího od smlouvy odstoupit.

## 13. Zrušení přepravy ze subjektivních důvodů na straně zákazníka před zahájením přepravy

13.1 Pokud zákazník před nastoupením na přepravu dopravním zařízením ze subjektivních důvodů (např. nemoc, úraz) oznámí Provozovateli, že z těchto závažných důvodů nemůže Lístek využít a Provozovateli předloží Lístek, se kterým neprošel odbavovacím zařízením (turniketem) ve výchozí stanici, společně s pokladním dokladem a průkazem totožnosti nejpozději do 7 kalendářních dní ode dne zakoupení, může Provozovatel rozhodnout o vrácení ceny jízdenky dle typu a druhu Lístků nebo její části. Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení každého případu zrušení přepravy ze subjektivních důvodů na straně zákazníka a poskytnutí náhrady jízdného a jeho způsobu nebo výše. Provozovatel rozhodne o vrácení zaplacené ceny nebo její části, pokud shledá, že žádost je důvodná a důvody žádosti objektivní. Na vrácení zaplacené ceny ani její části však nemá zákazník právní nárok.

## 14. Krizová a mimořádná opatření vydávaná k ochraně obyvatelstva před dalším šířením onemocnění covid-19 způsobeného koronavirem SARS-CoV-2

14.1 Zákazník je povinen dodržovat při sjednávání, čerpání (využívání) služeb a po celou dobu čerpání (využívání) služeb veškerá pravidla a splňovat veškeré podmínky stanovené mimořádnými opatřeními či jinými



nařízeními vydávanými orgány státní správy zejména v souvislosti s výskytem či šířením onemocnění covid-19 způsobeného novým koronavirem SARS-CoV-2, která jsou k danému okamžiku platná a účinná (dále jen „Mimořádná opatření“ a veškerá pravidla a podmínky stanovené v Mimořádných opatřeních pro zákazníka dále společně jen „Pravidla a podmínky mimořádných opatření“). Výjimkou jsou zákazníci, děti do dovršení 12 let věku.

14.2 Zákazník je povinen dodržovat a splňovat Pravidla a podmínky mimořádných opatření po celou dobu jeho přítomnosti (bez ohledu na to, zda čerpá službu či nikoliv) v těch prostorách lyžařského areálu a/nebo provozoven Provozovatele, pro které Mimořádná opatření takovou povinnost stanoví (dále společně jen „Prostory lyžařského areálu“). Zákazníkovi, který vykazuje klinické příznaky onemocnění covid-19, se zakazuje využívat služeb Provozovatele. Zákazníkovi, který není schopen prokázat splnění Pravidel a podmínek mimořádných opatření, se zakazuje využívat služeb Provozovatele.

14.3 Akceptací těchto VOP zákazník prohlašuje, že splňuje Pravidla a podmínky mimořádných opatření účinná k okamžiku akceptace těchto VOP, a zavazuje se dodržovat a plnit Pravidla a podmínky mimořádných opatření po celou dobu čerpání služeb u Provozovatele a/nebo po celou dobu přítomnosti v Prostorech lyžařského areálu, pro které Mimořádná opatření takovou povinnost stanoví, a tyto skutečnosti je povinen Provozovateli na jeho výzvu prokázat.

14.4 Provozovatel je oprávněn před poskytnutím služby zákazníkovi, při prodeji Lístku či skipasu na lanovou dráhu či lyžařský vlek, kdykoliv po dobu čerpání služby zákazníkem a/nebo před vstupem zákazníka do Prostor lyžařského areálu a/nebo po dobu přítomnosti zákazníka v těchto prostorách, způsobem a v rozsahu dle vlastního uvážení provádět kontrolu dodržování a plnění Pravidel a podmínek Mimořádných opatření, a vyžadovat od zákazníků předložení dokladů prokazujících jejich dodržování a plnění. Zákazník akceptací těchto VOP vyslovuje svůj souhlas s tím, aby Provozovatel pro účely evidence prováděných kontrol uložil k archivaci listinnou či elektronickou kopii dokladu o dodržování či plnění Pravidel a podmínek mimořádných opatření, předloženého mu zákazníkem.

14.5 Osoba, která nedodržuje či nesplňuje Pravidla a podmínky mimořádných opatření nebo která není schopna dodržování či splnění Pravidel a podmínek mimořádných opatření při sjednávání, před čerpáním či v průběhu čerpání služby Provozovateli či jím určené osobě řádně prokázat, není oprávněna tuto službu využít, a Provozovatel je oprávněn takové osobě poskytnutí služby či její čerpání neumožnit, popř. již probíhající čerpání služby zastavit či omezit, a to včetně zneplatnění či omezení platnosti již zakoupeného Lístku či skipasu.

14.6 Osoba, která nedodržuje či nesplňuje Pravidla a podmínky mimořádných opatření pro přítomnost v Prostorech lyžařského areálu nebo osoba, která není schopna dodržování a plnění Pravidel a podmínek mimořádných opatření před vstupem do takových prostor či kdykoliv po dobu přítomnosti v těchto prostorách, Provozovateli či jím určené osobě řádně prokázat, není oprávněna do takových prostor vstupovat a/nebo se v nich zdržovat, a Provozovatel je oprávněn takové osobě vstup do takových prostor neumožnit, popř. takové osoby z těchto prostor vykázat.

14.7 V případě, že Provozovatel (i) znemožní zákazníkovi, který není v souladu s odst. 5) shora oprávněn využít služeb, využití těchto služeb nebo (ii) zákazníkovi, který není oprávněn vstoupit či se zdržovat v určitých Prostorech lyžařského areálu dle odst. 6) shora, ve vstupu do těchto prostor zamezí či jej z daného prostoru vykáže, nevzniká zákazníkovi vůči Provozovateli nárok na žádnou kompenzaci či jakékoliv jiné plnění ani na vrácení již zaplaceného a doposud nevyčerpaného jízdného na lanovou dráhu či lyžařský vlek.

14.8 Zákazník odpovídá za pravost, správnost, platnost a úplnost dokladu o dodržování a splnění Pravidel a podmínek mimořádných opatření předloženého zákazníkem Provozovateli při kontrole prováděné Provozovatelem.

14.9 Zákazník odpovídá za veškerou újmu způsobenou Provozovateli či třetím osobám porušením Pravidel a podmínek mimořádných opatření, a to včetně případů předložení falešného, nesprávného či neúplného dokladu prokazujícího splnění Pravidel a podmínek mimořádných opatření.

14.10 V případě hromadně organizovaného (či zprostředkovaného) prodeje skipasů je s ohledem na mimořádná opatření orgánů státní správy v souvislosti s výskytem onemocnění COVID-19, je osoba, která hromadnou objednávku Lístků za/pro jiné osoby realizuje (či prodej zprostředkovává), povinna předložit Provozovateli jmenný seznam osob, kterým jsou Lístky určeny, s uvedením jejich jména a příjmení, data narození a státní příslušnosti, a u osob u kterých to mimořádná opatření vyžadují jako podmínku pro čerpání služby přepravy na lanových drahách a lyžařských vlecích (např. osoby starší 12 let) rovněž s předložením dokladu o splnění v čase prodeje platných a účinných podmínek mimořádných opatření orgánů státní správy v souvislosti s výskytem onemocnění COVID-19 (např. OTN). Odpovědnost za správnost údajů uvedených ve formuláři a za pravost, platnost a správnost přiložených dokladů o splnění (např. OTN) nese osoba, která u Provozovatele hromadnou objednávku činí, a odpovídá tak za veškerou újmu, která případně vznikne Provozovateli či třetím osobám v důsledku uvedení nepravdivého, nesprávného nebo neúplného údaje či dokladu.

**15. Zásady zpracování osobních údajů** Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí a zpracování osobních údajů skupiny TMR a jsou zveřejněny na internetové stránce [www.tmr.sk/o-nas/gdpr](http://www.tmr.sk/o-nas/gdpr).

**16.** Koupí Lístku a využíváním přepravních služeb lanovými drahami, lyžařskými vleky a dalšími horskými dopravními zařízeními ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. se zákazník zavazuje dodržovat pokyny pověřeného zaměstnance Provozovatele, přepravní podmínky, tyto všeobecné obchodní podmínky, zvláštní obchodní podmínky platné pro jednotlivé druhy služeb a příp. obecně závazné právní předpisy týkající se pohybu a chování osob v horských střediscích. Zákazník je povinen po celou dobu přepravy mít u sebe platný Lístek. Zákazník je povinen na požádání zaměstnance Provozovatele předložit platný Lístek pro účely kontroly. Společnost TMR Ještěd a.s. je oprávněna Lístek znehodnotit (zablokovat) a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb v lyžařském středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. zejména v případě zjištění, že Lístek používá osoba, která není oprávněna jej používat, a to u Lístků vydaných na jméno, osoba, která není uvedena jako držitel Lístku a není zobrazena na bezkontaktní čipové kartě (tj. jméno a fotografie na Lístku neodpovídá identifikačním údajům kontrolované osoby na průkazu totožnosti), a při ostatních nepřenosných Lístcích osoba, která při prvním průchodu odbavovacím zařízením (turniketem) nepoužila Lístek. Nepřenosné Lístky jsou platné pouze s průkazem totožnosti, u dětí do 15 let s průkazem pojištění, při zlevněných Lístcích s průkazem prokazujícím nárok na vydání jízdného. V případě znehodnocení Lístku z důvodu porušení všeobecných obchodních podmínek (v případě zneužití Lístků a z toho vyplývajícího neoprávněného využívání přepravních služeb poskytovaných Provozovatelem ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. nebo z důvodu porušení bodu 15, 16 nebo 17 těchto obecných obchodních podmínek) nemá zákazník nárok na jakoukoliv finanční nebo nefinanční náhradu za nemožnost využití přepravních služeb poskytovaných Společností TMR Ještěd a.s. ve středisku Skiareál Ještěd, ani nárok na vrácení zákazníkem zaplacené ceny nebo její poměrné části.

**17. Držitel Lístku** nemá oprávnění k vykonávání jakékoliv podnikatelské či jiné výdělečné činnosti (včetně činnosti lyžařských škol) na lyžařských tratích a dojezdových lyžařských plochách bez souhlasu Provozovatele

a příslušných povolení ve smyslu obecně závazných právních předpisů. Bez souhlasu Provozovatele platí zákaz využívání lyžařských tratí a dojezdových lyžařských ploch pro reklamní účely (např. umísťování prodejních stánků, reklamních zařízení a jiné)

**18.** Provozovatel si vyhrazuje právo odepřít zákazníkovi poskytnutí přepravy lanovými drahami, lyžařskými vleky a dalšími horskými zařízeními ve středisku, případně použít postup dle bodu 15 těchto obecných obchodních podmínek (zablokování a znehodnocení Lístku) v souladu se Smluvními přepravními podmínkami pro lanové dráhy ve Skiareálu Ještěd provozované Společností TMR Ještěd a.s., v případě, že zákazník svým chováním ohrožuje nebo poškozuje majetek nebo oprávněné zájmy Provozovatele nebo život, zdraví nebo majetek ostatních zákazníků a návštěvníků střediska, nebo životní prostředí, případně neuposlechne doporučení, příkazy a zákazy pověřených pracovníků Provozovatele nebo jiných oprávněných osob, a to navzdory výslovnému upozornění oprávněných osob.

**19.** V případě, že dojde během využívání služby poskytované Provozovatelem ke vzniku škody na majetku nebo zdraví zákazníka, jejíž náhradu bude zákazník požadovat od Provozovatele, v případě prokázání předpokladů vzniku odpovědnosti Provozovatele za takto vzniklou škodu zákazníkem, je zákazník povinen bezodkladně (tj. okamžitě po vzniku škodné události) po vzniku takové škody informovat o vzniku škody a o průběhu události Provozovatele, a to v informačním centru ve středisku provozovaném Provozovatelem, a poskytnout Provozovateli součinnost při objasnění průběhu události a místní ohledání. V případě vzniku škody na majetku, se náhrada škody (v případě prokázání odpovědnosti Provozovatele za škodu), pokud je to možné a účelné na základě posouzení Provozovatele, poskytuje uvedením věci nebo věcí do původního stavu.

## **20. Rozhodné právo**

Právní vztahy mezi Provozovatelem a zákazníkem při koupi a využívání služeb ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Provozovatelem, jakož i všechny právní vztahy z toho vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

**21.** Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem jejich zveřejnění a účinnosti dne 10. 12. 2021. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na poskytování služeb - využití lanových drah, lyžařských vleků a dalších horských dopravních zařízení ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s.

V Liberci dne 10. 12. 2021.

**TMR Ještěd a.s.**