

Obchodní podmínky ze dne 02.03.2026

Letní sezónka WALK 2026 Ještěd a Letní sezónka BIKE 2026 Ještěd

Prodej od 02.03.2026 do 28.10.2026

1. Tyto obchodní podmínky vydané 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 " **TMR Ještěd a.s.**" nebo jen "**provozovatel**") upravují poskytování služeb - přepravu lanovými drahami a dalšími horskými dopravními zařízeními ve Skiareálu Ještěd provozovaném společností TMR Ještěd a.s. a úpravu práv a povinností s tím souvisejících na základě **Letní sezónky WALK 2026 Ještěd a Letní sezónky BIKE 2026 Ještěd** zakoupené prostřednictvím www.gopass.travel. Tyto obchodní podmínky jsou platné ve středisku Skiareál Ještěd.

2. Zákazník má možnost si pro letní sezónu 2026 zakoupit produkt (letní sezónní jízdenku) **Letní sezónka WALK 2026** (dále jen „**Sezónka WALK**“) nebo produkt **Letní sezónka BIKE 2026** (dále jen „**Sezónka BIKE**“) ve smyslu zvláštní nabídky provozovatele.

2.1 Sezónka WALK je platná ve Skiareálu Ještěd provozovaném TMR Ještěd ode dne provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení letní sezóny 2026, a to během dnů 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 letní sezóny 2026.

2.1.1 Sezónka WALK je určena pro pěší turisty, umožňuje využít držitel (osobě, s jejímiž identifikačními údaji je **Sezónka WALK** vystavena – dále jen „držitel“) **Sezónku WALK na 1 zpáteční jízdu (1x nahoru a 1x dolů) pro každý den provozu.**

2.2 Sezónka BIKE je platná ve Skiareálu Ještěd provozovaném TMR Ještěd ode dne provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení letní sezóny 2026, a to během dnů 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 letní sezóny 2026.

2.2.1. Sezónka BIKE je určena pro cyklisty, umožňuje využít držitel (osobě, s jejímiž identifikačními údaji je **Sezónka BIKE** vystavena – dále jen „držitel“) **Sezónku BIKE bez omezení průchodů pro každý den provozu.**

2.3 Po dobu, kdy je na kartě Gopass aktivní **Sezónka WALK** nebo **Sezónka BIKE**, není možné na danou kartu kupovat další produkty (s výjimkou Gopass Parkovací sezónky na Ještěd nebo Gopass SKI sezónky nebo Gopass SKI FLEXI sezónky).

3. **Sezónky WALK a BIKE** vydává společnost TMR Ještěd a.s. ve formě bezkontaktní čipové karty GOPASS. Bezkontaktní čipová karta GOPASS opravňuje držitele (osobu, s jejímiž identifikačními údaji je **Sezónka WALK** nebo **Sezónka BIKE** vystavena) (dále jen „zákazník“ či „držitel“) k využívání služeb poskytovaných ve středisku Skiareál Ještěd.

4. Zákazník má možnost zakoupit si **Sezónku WALK** a **Sezónku BIKE** v období od **02.03.2026 do 28.10.2026** (dle bodů 4.1., 4.2., 4.3.) online, prostřednictvím webové stránky www.gopass.travel. Faktura, která bude

vystavena za nákup **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** na www.gopass.travel, bude vystavena na jméno a příjmení kupujícího uvedené při registraci profilu GOPASS. Vystavenou fakturu nelze dodatečně měnit na jiného odběratele (včetně právnické osoby).

4.1 Při uzavření smlouvy o koupi **Sezónky WALK** v období online akčního předprodeje od 02.03.2026 do 31.03.2026 zákazník uhradí cenu **Sezónky WALK** ve výši **390 Kč** – Dospělý, **320 Kč** – Junior/Senior, **280 Kč** – Dítě (stálí zákazníci, kteří již měli Sezónku WALK 2025, Sezónku BIKE 2025, Ještěd EASY Bike Pass 2025 nebo Ještěd EASY Pass Basic nebo Plus – platný pro zimní sezónu 2025/26 uhradí od 02.03.2026 do 31.03.2026 zvýhodněnou cenu ve výši **370 Kč** – Dospělý, **300 Kč** – Junior/Senior, **260 Kč** – Dítě); v období online akčního předprodeje od 01.04.2026 do 15.05.2026 zákazník uhradí cenu **Sezónky WALK** ve výši **450 Kč** – Dospělý, **360 Kč** – Junior/Senior, **320 Kč** – Dítě; v období zbytku sezony od 16.05.2026 do 28.10.2026 při koupi online zákazník uhradí cenu **Sezónky WALK** ve výši **530 Kč** – Dospělý, **430 Kč** – Junior/Senior, **380 Kč** – Dítě;

4.1.1 **Sezónku WALK** je možné koupit v období od 03.04.2026 nebo ode dne provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení letní sezóny 2026, do 28.10.2026 i offline přes kamennou pokladnu. Zákazník uhradí cenu **Sezónky WALK** ve výši **1.190 Kč** – Dospělý, **960 Kč** – Junior/Senior, **840 Kč** – Dítě. **Sezónky WALK** vydává společnost TMR Ještěd, a.s. ve formě bezkontaktní čipové karty offline. Produkt je možné zakoupit na pokladně v budově Infocentra Skiareálu Ještěd.

4.2 Při uzavření smlouvy o koupi **Sezónky BIKE** v období online akčního předprodeje od 02.03.2026 do 31.03.2026 zákazník uhradí cenu **Sezónky BIKE** ve výši **1.350 Kč** – Dospělý, **1.080 Kč** – Junior/Senior, **950 Kč** – Dítě (stálí zákazníci, kteří již měli Sezónku BIKE 2025, Sezónku WALK 2025, Ještěd EASY Bike Pass 2025 nebo Ještěd EASY Pass Basic nebo Plus – platný pro zimní sezónu 2025/26, uhradí od 02.03.2026 do 31.03.2026 cenu ve výši **1.150 Kč** – Dospělý, **920 Kč** – Junior/Senior, **810 Kč** – Dítě); v období online akčního předprodeje od 01.04.2026 do 15.05.2026 zákazník uhradí cenu **Sezónky BIKE** ve výši **1.550 Kč** – Dospělý, **1.240 Kč** – Junior/Senior, **1.090 Kč** – Dítě; v období zbytku sezony od 16.05.2026 do 28.10.2026 při koupi online zákazník uhradí cenu **Sezónky BIKE** ve výši **1.750 Kč** – Dospělý, **1.400 Kč** – Junior/Senior, **1.230 Kč** – Dítě;

4.2.1 **Sezónku BIKE** je možné koupit v období od 03.04.2026 nebo ode dne provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení letní sezóny 2026, do 28.10.2026 i offline přes kamennou pokladnu. Zákazník uhradí cenu **Sezónky BIKE** ve výši **3.190 Kč** – Dospělý, **2.560 Kč** – Junior/Senior, **2.240 Kč** – Dítě. **Sezónky BIKE** vydává společnost TMR Ještěd a.s. ve formě bezkontaktní čipové karty offline. Produkt je možné zakoupit na pokladně v budově Infocentra Skiareálu Ještěd.

4.3 **Sezónky WALK a BIKE** jsou nepřenositelné, po zneužití mohou být odebrány bez náhrady.

5. Zlevněné Sezónky:

5.1 Nárok na Sezónku WALK či Sezónku BIKE „**Senior**“ mají osoby ve věku 60 a více let.

5.2 Nárok na Sezónku WALK či Sezónku BIKE „**Junior**“ mají osoby ve věku 12 až 17,99 let.

5.3 Nárok na Sezónku WALK či Sezónku BIKE „**Děti**“ mají děti ve věku 6 až 11,99 let.

5.4 Při posuzování nároku na zlevněnou **Sezónku**, je rozhodující věk zákazníka v čase nákupu, ne v čase využívání zakoupené služby.

5.5 Ceny zlevněné **Sezónky** jsou uvedené také v ceníku společnosti TMR Ještěd a.s.

5.6 V případě, že je zákazník držitelem karty ISIC, ITIC, EURO26, GO26 řídí se nákup **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE** dle platných VOP PROGRAMU GOPASS (Výňatek z VOP programu Gopass: 5.3. V případě že je člen programu Gopass držitelem karty ISIC, ITIC, EURO26, GO26 a má zájem o zvýhodněnou cenu Služby, která je výslovně nabízená držitelům těchto karet, musí před zakoupením takové Služby vložit do svého účtu na www.gopass.travel jako první v pořadí (ještě před vložením čísla regionálního nebo jiného slevového kódu) číslo příslušné karty ISIC, ITIC, EURO26, GO26, jelikož ISIC, ITIC, EURO26, GO26 karta není jednorázová slevová karta, ale platná ISIC, ITIC, EURO26, GO26 karta mění status jejího držitele na studentský status i tehdy, když se už podle věku jedná o dospělou osobu. Dodatečné vložení čísla karty ISIC, ITIC, EURO26, GO26 karty (po zaplacení) není možné a držitel nemá nárok na zvýhodněnou cenu už zakoupené služby. V případě, že pro držitele ISIC, ITIC, EURO26, GO26 nákup služby v rámci Systému Gopass na www.gopass.travel zprostředkuje ubytovatel, nelze uplatnit zvýhodněné ceny Služeb spojené s ISIC, ITIC, EURO26, GO26 kartami.)

5.7 V případě, že je zákazník držitelem průkazu zdravotně těžce postižený (ZTP) nebo zdravotně těžce postižený s průvodcem (ZTP-S), řídí se nákup **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE** dle platných VOP PROGRAMU GOPASS (Výňatek z VOP programu Gopass: 5.4. V případě, že je člen programu Gopass držitelem průkazu zdravotně těžce postižený (ZTP) nebo zdravotně těžce postižený s průvodcem (ZTP-S) a má zájem o zvýhodněnou cenu Služby, která je výslovně nabízená držitelům těchto karet, musí před zakoupením takové Služby zaslat na emailovou adresu: info@gopass.sk / info@gopass.cz / info@gopass.pl scan průkazu ZTP nebo ZTP-S. Zvýhodněné ceny Služeb se nevztahují na doprovod osoby zdravotně těžce postižené. Po zaslání průkazu ZTP nebo ZTP – S obdrží člen program Gopass potvrzující nebo zamítavý e-mail, kterým mu bude přiznán nebo zamítnut nárok na zvýhodněnou cenu Služby z titulu zdravotního postižení, a to na emailovou adresu ze které byl zaslán scan průkazu ZTP nebo ZTP-S. Po obdržení e-mailu, kterým byl člen programu Gopass přiznán nárok na zvýhodněnou cenu Služby z titulu zdravotního postižení, může člen programu Gopass realizovat nákup Služeb v Systému Gopass, u kterých je možné ve smyslu ceníku uplatnit zvýhodněnou cenu z titulu zdravotního postižení. V případě, že pro držitele průkazu zdravotně těžce postižený (ZTP) nebo zdravotně těžce postižený s průvodcem (ZTP-S) nákup Služby v rámci Systému Gopass na www.gopass.travel zprostředkuje ubytovatel, nelze uplatnit zvýhodněnou cenu Služby z titulu zdravotního postižení (ZTP, ZTP-S)).

5.8 Kombinování slev není možné. Platí nejvýhodnější cena pro zákazníka. **Pokud zákazník neuplatní právo na slevu v okamžiku nákupu, dodatečné poskytnutí slevy není možné.**

6. Slevy a benefity pro Sezónku WALK a Sezónku BIKE:

6.1 Držitel **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE** může dále využít benefity:

- **Bonus 15 % goX Cashback** ve vybraných provozech JEŠTĚD GASTRONOMY (dle platných VOP PROGRAMU GOPASS) z následných nákupů při použití Gopass karty (fyzické čipové Gopass karty nebo Gopass karty v mobilu)
- **Bonus 15 % goX Cashback** ve vybraných provozech JEŠTĚD MOTION (dle platných VOP PROGRAMU GOPASS) z následných nákupů při použití Gopass karty (fyzické čipové Gopass karty nebo Gopass karty v mobilu)

- Držitel **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE** ve věkové kategorii dospělý a senior si může koupit Parkovací sezónku platnou na parkovací ploše P1 za zvýhodněnou cenu:

V období 02.03.2026 - 28.10.2026 za cenu **1.190 Kč** (stálí zákazníci, kteří již měli Sezónku WALK 2025 nebo Sezónku BIKE 2025, Ještěd EASY Bike Pass 2025 nebo Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus – platný pro zimní sezónu 2025/26 uhradí cenu ve výši **990 Kč** v období 02.03.-31.03.2025)

- Dokupovací kupón na Parkovací sezónku najde zákazník ve svém Gopass kontě, v nabídce kupóny, areál Ještěd, po zakoupení **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**.
- Držitel Parkovací sezónky může použít centrální parkoviště P1 na zaparkování motorového vozidla držitele Parkovací sezónky po dobu využívání služeb střediska. Na možnost využití parkování podle předcházející věty není právní nárok, pokud je počet parkovacích míst omezený. V případě obsazení parkovacích míst na parkovišti, má držitel Parkovací sezónky možnost využít veřejně dostupná parkovací místa za poplatek nebo zdarma dle podmínek provozovatele parkovacích míst nebo odstavných ploch. V tomto případě nemá držitel Parkovací sezónky nárok na jakoukoli finanční či nefinanční náhradu. Ustanovení tohoto bodu platí ode dne následujícího po dni zakoupení Parkovací sezónky, jestliže den nákupu Parkovací sezónky připadne na den v letní sezóně 2026, do skončení této letní sezóny 2026. V případě zakoupení Parkovací sezónky před začátkem letní sezóny 2026 ustanovení výše uvedeného platí ode dne začátku letní sezóny 2026 (**nejdříve je možné použít parkovací sezónku od 03.04.2026**) do konce této letní sezóny 2026.

Výše uvedené benefity nelze využít pro Sezónky WALK ani pro Sezónky BIKE koupené offline (na kamenné pokladně).

6.2 Slevy dle bodu 6.1 není možné kombinovat s jinými slevovými akcemi a nabídkami.

6.3 Provozovatel střediska si vyhrazuje právo na změny výhod a právo ukončení poskytování jakýchkoli výhod.

6.4 Provozovatel TMR Ještěd, a.s. si vyhrazuje právo omezit platnost Sezónky WALK nebo BIKE nebo Parkovací sezónky v případě konání organizovaných akcí či závodů (sportovních, kulturních), pokud to jejich průběh vyžaduje.

7. Provoz a provozní doba:

7.1 Provoz jednotlivých dopravních zařízení (lanovek) ve středisku Skiareál Ještěd je následující:
9:05 – 17:05 hod. pro letní sezónu (jízda každou půl hodinu, jízda ve 12:05 hod. se nekoná)
dopravní zařízení LD Skalka

7.2 Provozní doba lanové dráhy ve středisku Skiareál Ještěd provozovanou společností TMR Ještěd a.s. je určována společností TMR Ještěd a.s. v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách.

7.3 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 k dispozici na Infocentru Skiareálu Ještěd, jakož i na webových stránkách www.skijested.cz.

7.4 Náhradu jízdného za den, kdy byl provoz přepravních zařízení přerušen, nebo se neuskutečnil vlivem klimatických podmínek nebo technickou závadou na přepravním zařízení, provozovatel pro držitele Sezónky WALK či Sezónky BIKE neposkytuje.

8. Ztráta, odcizení, poškození a zneužití Sezónky WALK či Sezónky BIKE:

8.1 Při ztrátě, poškození nebo odcizení **Sezónky WALK** či **Sezónky BIKE** je držitel povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v informačním centru společnosti TMR Ještěd a.s.. Držitel je v tomto případě povinen předložit průkaz totožnosti osoby, na jméno, které byla **Sezónka WALK** nebo **Sezónka BIKE** vydána (případně jeho zákonného zástupce). Teprve po nahlášení ztráty, poškození nebo odcizení a po předložení dokladu totožnosti je možné **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE** zablokovat, a ověřit potřebné údaje. Držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** obdrží náhradní **Sezónku**. Za vystavení náhradní **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** je maximální výše manipulačního poplatku 2 000 Kč a poplatek 75 Kč za novou bezkontaktní čipovou kartu GOPASS, 100 Kč za novou bezkontaktní čipovou kartu offline. Držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónku BIKE** nemá nárok na vrácení zaplacené částky nebo poměrné částky, případně na jinou formu odškodnění za dny vyjeté v důsledku opožděného nahlášení ztráty, poškození nebo odcizení **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** a jejího zablokování. Držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**, který nepředloží doklad uvedený v tomto bodě, nemá nárok na náhradní **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE** ani na jinou formu odškodnění za ztrátu, poškození nebo odcizení **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**.

8.2 V případě, že si zákazník zapomene při příchodu do střediska Skiareál Ještěd **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE**, platí obdobná ustanovení bodu 8.1 těchto obchodních podmínek, tj. manipulační poplatek za vystavení nové **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** v maximální výši 2 000 Kč a poplatek 75 Kč za novou bezkontaktní čipovou kartu GOPASS, 100 Kč za novou bezkontaktní čipovou kartu offline. Poplatky je zákazník povinen uhradit provozovateli při vystavení náhradní **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**.

8.3 V případě, že **Sezónka WALK** či **Sezónka BIKE** bude využita osobou odlišnou od držitele, bude provozovatelem **zablokována**; odblokování je možné pouze na žádost zákazníka a pod smluvní pokutou 100 Kč a doplacením neoprávněně využitých jízd (Sezónka WALK – lístek 1 jízda zpáteční, cena bez registrace do Gopass konta na pokladně Infocentra; Sezónka BIKE – lístek 1 den, cena bez registrace do Gopass konta na pokladně Infocentra). Poplatky a pokutu je zákazník povinen uhradit provozovateli při odblokování **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**. Odblokování **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** je možné pouze jednou v průběhu letní sezóny 2026. Při opětovném zneužití se **Sezónka WALK** ani **Sezónka BIKE** již neodblokuje.

9. Reklamáce a náhrada jízdného:

9.1 Poskytování služeb společnosti 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 a zákona č. 250/2016 Sb. o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákona č. 110/2019 sb., o zpracování osobních údajů a ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.

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

9.3 Náhradu jízdného za den, kdy byl provoz přepravního zařízení přerušen, nebo se neuskutečnil vlivem klimatických podmínek nebo technickou závadou na přepravním zařízení, provozovatel pro držitele **Sezónky WALK** či **Sezónky BIKE** neposkytuje.

9.4 Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamací) v klientském centru nacházejícím se ve středisku nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu reklamace@gopass.cz bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamáce (vadu nebo vady přepravních služeb – neuskutečnění přepravy nebo neprovedení jízd 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. V případě písemného

uplatnění reklamace se lhůta považuje za zachovanou, když je písemná reklama doručena společnosti TMR Ještěd první pracovní den po vzniku práva zákazníka na uplatnění reklamace.

9.5 Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předložit potvrzení o nákupu **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** 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.

9.6 Držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** zakoupené prostřednictvím www.gopass.travel může požádat provozovatele za předpokladu, že předloží lékařské potvrzení z důvodu **dlouhodobé nemoci, úrazu, těhotenství** nebo z jiného průkazného podkladu potvrzujícího **jinou závažnou okolnost (např. úmrtí, práce nebo studium v zahraničí)**.

9.6.1 V případě, že do konce letní sezóny 2026 nevyužil **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE** ani 1 x (tzn. neuskutečnil ani jeden průchod turniketem), může požádat o **100 % refundaci** jím zaplacené ceny za **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE** ve formě kreditu připsaného ve prospěch konta držitele **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** v programu Gopass nebo o **změnu držitele Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**.

9.6.2 V případě, že do konce letní sezóny 2026 využil **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE** minimálně 1 x (tzn. prošel turniketem) do konce letní sezóny 2026 může požádat o **změnu držitele Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**.

Držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** je povinen předložit oznámení o úrazu, nebo jiné závažné okolnosti nejpozději do 10 dnů od úrazu, od zjištění dlouhodobé pracovní neschopnosti nebo jiné závažné skutečnosti odůvodňující změnu držitele zakoupené **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** kontaktnímu centru programu GOPASS pro držitele **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** zakoupené prostřednictvím e-shopu GOPASS na emailovou adresu reklamace@gopass.cz. Na vyžádání je držitel povinen předložit další dokumenty. Provozovatel si vyhrazuje právo individuálně posoudit každý jednotlivý případ a určit oprávněnost požadavku na 100 % refundaci nebo změnu držitele **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**. V případě vzniku závažné okolnosti bránící držiteli zakoupené **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** (dlouhodobá nemoc, úraz apod.) využívat služby, ke kterým ho **Sezónka WALK** nebo **Sezónka BIKE** opravňuje, je možný **vylučně** postup podle bodu **9.6.1** a **9.6.2** a držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** nemá právo na jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu.

Změna držitele **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** je možná jen na osobu ve stejné věkové, a tedy i cenové kategorii, nebo na osobu spadající dle věku do nižší cenové kategorie, než je původní držitel **Sezónky WALK** či **Sezónky BIKE**, v tomto případě však nemá držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** nárok na vrácení rozdílu v ceně.

Změna držitele **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** je možná pouze jedenkrát po dobu letní sezóny 2026.

9.7 V případě nezahájení provozu lyžařského střediska nebo přerušení letní sezóny 2026 v průběhu období platnosti **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** z důvodu vyšší moci (tj. z důvodu nařízení veřejné moci jako prevence proti šíření nakažlivé nemoci nebo jiných omezení nařízených vládou ČR nebo jiným orgánem státní správy, Ministerstvem zdravotnictví ČR, z důvodu přírodní katastrofy

(zemětřesení, povodeň, pád meteoritů, hurikán, epidemie), války nebo terorismu, které budou mít dlouhodobé trvání (přesahující dobu letní sezóny 2026, nebo trvalé následky), bude nárok na poskytnutí náhrady nebo odškodnění jako i samotné poskytnutí náhrady nebo odškodnění posuzováno po skončení doby platnosti **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**.

**Dny omezení jsou ty dny, kdy by jinak – nebýt vyšší moci – provozovatel službu v průběhu období platnosti Sezónky WALK nebo Sezónky BIKE běžně poskytoval. Do dnů omezení se nepočítají dny, kdy provozovatel tyto služby v rámci svého provozu běžně neposkytuje.*

9.7.1 Koupí **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE** a využíváním služeb, na které **Sezónka WALK** a **Sezónka BIKE** opravňuje, zákazník prohlašuje, že byl a je seznámen s aktuální epidemiologickou situací a platnými protiepidemiologickými opatřeními nařízenými příslušnými orgány veřejné moci v době koupě **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE**, a i po dobu využívání služeb, na které **Sezónka WALK** a **Sezónka BIKE** opravňuje, a tyto se zavazuje dodržovat. Koupí **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE** a využíváním služeb zákazník potvrzuje, že v den využívání služby bude splňovat podmínky pro možnost využití služeb ve smyslu aktuálně platných a účinných opatření na ochranu veřejného zdraví.

9.8 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.

9.9 Odstoupení od smlouvy v případě nákupu služby **Sezónka WALK** nebo **Sezónka BIKE** spotřebitelem, fyzickou osobou, na www.gopass.travel není možné v případě, že 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).

9.10 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, jakým 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 takto podanou žádost zákazníka odpoví zamítavě nebo na takovou žádost neodpoví do 30 dnů ode dne podání, má zákazník právo podat návrh na zahájení alternativního (mimosoudního) řešení sporu podle části 4 (§ 20n-20y) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Příslušným subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů mezi provozovatelem a zákazníkem - spotřebitelem je: a) Česká obchodní inspekce, která může být kontaktována na adrese: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, nebo elektronicky na adr@coi.gov.cz nebo <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/> anebo 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-spotrebitejskych-sporu-adr/>), přičemž zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů mimosoudního řešení sporu se obrátí.

10. Zásady zpracování osobních údajů

Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí a zpracování osobních údajů TMR Group a jsou zveřejněny na internetové stránce www.tmr.sk/onas/gdpr/.

11. Koupí **Sezónky WALK** či **Sezónky BIKE** 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.

12. Společnost TMR Ještěd a.s. je oprávněna **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE** znehodnotit (zablokovat) a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb v lyžařském středisku Skiareál Ještěd provozovaném společností TMR Ještěd a.s. zejména v případě zjištění, že **Sezónku WALK** nebo **Sezónku BIKE** používá osoba, která není oprávněna ji používat, a to u **Sezónek** vydaných na jméno, osoba, která není uvedena jako držitel **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE**. Nepřenosné **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** jsou platné pouze s průkazem totožnosti, u dětí do 15 let s průkazem pojištěnce, při zlevněných **Sezónkách WALK** nebo **Sezónkách BIKE** s průkazem prokazujícím nárok na vydání. V případě znehodnocení **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** z důvodu porušení obchodních podmínek (v případě zneužití **Sezónky WALK** nebo **Sezónky BIKE** a z toho vyplývajícího neoprávněného využívání přepravních služeb poskytovaných provozovatelem ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném TMR Ještěd a.s. nebo z důvodu porušení bodu 11, 12 nebo 13 těchto obchodních podmínek) nemá zákazník nárok na jakoukoliv finanční nebo nefinanční náhradu za nemožnost využití přepravních služeb poskytovaných TMR Ještěd a.s. ve středisku Skiareál Ještěd, ani nárok na vrácení zákazníkem zaplacené ceny nebo její poměrné části.
13. **Sezónka WALK** ani **Sezónka BIKE** neopravňuje jejího držitele k vykonávání jakékoliv podnikatelské či jiné výdělečné činnosti v celém Skiareálu Ještěd bez souhlasu provozovatele a příslušných povolení ve smyslu obecně závazných právních předpisů. Bez souhlasu provozovatele platí zákaz využívání veškerých ploch Skiareálu Ještěd pro reklamní účely (např. umístování prodejních stánků, reklamních zařízení a jiné).
14. Smluvní vztah mezi zákazníkem a provozovatelem se odchyluje od zákonné úpravy § 1765 občanského zákoníku. Dojde-li k podstatné změně okolností, která založí v právech a povinnostech smluvních stran zvlášť hrubý nepoměr, není zákazník oprávněn domáhat se vůči provozovateli obnovení jednání o smlouvě. Zákazník tak tedy ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
15. **Platnost obchodních podmínek:**

15.1 Pro produkt **Sezónka WALK** a **Sezónka BIKE** tyto obchodní podmínky nabývají platnosti účinnosti dne 02.03.2026 a jsou platné v období od 02.03.2026 do 28.10.2026 respektive do dne ukončení letní sezóny 2026 v závislosti na povětrnostních podmínkách a rozhodnutí provozovatele, pokud tento den nastane dříve než den 28.10.2026 respektive v době platnosti **Sezónky WALK** a **Sezónky BIKE**.

15.2 Tyto obchodní podmínky se vztahují na poskytování služeb produktů **Sezónky WALK** či **Sezónky BIKE** využívání lanových drah ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném společností TMR Ještěd a.s. V případě, že ustanovení těchto obchodních podmínek obsahují odlišnou úpravu než všeobecné obchodní podmínky vztahující se na poskytování služeb využívání lanových drah v lyžařském středisku Skiareál Ještěd provozovaném TMR Ještěd a.s., přednost mají ustanovení těchto obchodních podmínek. V rozsahu, v jakém se ustanovení těchto obchodních podmínek liší od ustanovení všeobecných obchodních podmínek, jsou rozhodující ustanovení těchto obchodních podmínek. Změna cen a podmínek vyhrazena.

V Liberci dne 26.02.2026

TMR Ještěd a.s.