

## 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 2019/2020 /pro letní sezónu 2020 (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.

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 Ski areál 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, 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 kterémkoliv 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 2019/2020 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 2019/2020. 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 2019/2020, nejpozději však do dne provozovatelem oficiálně vyhlášeného

ukončení zimní sezony 2019/2020. Dále je prodej Lístků organizován v průběhu akcí na předprodej sezonních Lístků pořádaných provozovatelem nebo jeho obchodním partnerem i v jiném místě stanoveném provozovatelem. Blíže jsou časově omezené akce na předprodej sezonních Lístků uvedeny v odst. 5. těchto VOP níže.

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 2020 zakoupit Lístek opravňující ho k přepravě lanovými dráhami (horskými dopravními zařízeními) s padákem, a to za cenu uvedenou v Ceníku společnosti TMR Ještěd a.s. Prodej Lístků na vývoz s padákem 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 předložení 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 - Zimní sezona 2019/2020:

5.1 Provozovatel si vyhrazuje právo vyhlásit časově omezenou akci na prodej sezonních Lístků na zimní sezónu 2019/2020. Cena Lístků v akci je stanovena v akční nabídce, která je uvedena v části Ceníku pro zimní sezónu 2019/2020 umístěném na [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz). Akční nabídky mají časově omezenou platnost.

5.2 Provozovatel vyhlašuje akční nabídku předprodeje sezonních Lístků na zimní sezónu 2019/2020 dne 7.9.2019 během sportovního veletrhu Sport Live 2019 ([www.sportparkliberec.cz/sport-live](http://www.sportparkliberec.cz/sport-live)) v hodnotě jednoho sezonního Lístku 1.999,- Kč. Hodnota je provozovatelem stanovena bez ohledu na to, do jaké věkové kategorie zákazník spadá (Dospělý, Senior, Junior, Dítě). Akce má časově omezenou platnost pouze dne 7.9.2019; během akce si zákazník může zakoupit voucher na Lístek v hodnotě 1.999,- Kč a na místě jej uhradit. Voucher je zákazník oprávněn vyměnit za sezónní Lístek na jakékoli pokladně Skiareálu Ještěd, počínaje dnem provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezóny 2019/2020, nejpozději však do dne provozovatelem oficiálně vyhlášeného ukončení zimní sezóny 2019/2020. Akční nabídka dne 7.9.2019 je množstevně omezena počtem 1000 ks sezonních skipasů na zimní sezónu 2019/2020.

5.3 Provozovatel dále vyhlašuje akční nabídku předprodeje sezonních Lístků na zimní sezónu 2019/2020 dne 14.9.2019 během veřejné akce Oslavy Ještědu 2019. Hodnota jednoho sezonního lístku je provozovatelem stanovena dle věkových kategorií: 2.499 Kč (dospělý), 2.299 Kč (junior/ senior), 2.099 Kč (dítě). Akce má časově omezenou platnost pouze dne 14.9.2019; během akce si zákazník může zakoupit voucher na Lístek a na místě jej uhradit. Voucher je zákazník oprávněn vyměnit za sezónní Lístek na jakékoli pokladně Skiareálu Ještěd, počínaje dnem provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezóna 2019/2020, nejpozději však do dne provozovatelem oficiálně vyhlášeného ukončení zimní sezóny 2019/2020. Akční nabídka dne 14.9.2019 není množstevně omezena.

5.4 Provozovatel stanovil další akční nabídky na předprodej Lístků na zimní sezónu 2019/2020, ceny Lístků v těchto akčních nabídkách jsou uvedeny v Ceníku umístěném na [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz), v části akční nabídky. Ceny Lístků v těchto akčních nabídkách jsou stanoveny odlišně pro měsíce září 2019, říjen 2019 a listopad 2019. Tyto akční nabídky nejsou množstevně omezeny. Tyto zlevněné Lístky v akční nabídce lze zakoupit online způsobem níže stanoveným nebo v níže uvedených prodejních místech dle jejich provozní doby:

- na pokladnách Městského Informačního Centra v Liberci na adrese nám. Dr. E. Beneše 23, Liberec, 460 01 (dále jen „MIC“) v období od 9.9.2019 do 30.11.2019; MIC vydá zákazníkovi voucher. Voucher je zákazník oprávněn vyměnit za sezónní Lístek na jakékoli pokladně Skiareálu Ještěd počínaje dnem provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezony 2019/2020, nejpozději však do dne provozovatelem oficiálně vyhlášeného ukončení zimní sezony 2019/2020.
- v infocentru provozovatele ve středisku Skiareál Ještěd, provozovaném společností TMR Ještěd a.s., a to během dní letního provozu střediska Skiareál Ještěd v období od 9.9.2019 do 31.10.2019. Prodej voucheru se realizuje hotovostní platbou do pokladny nebo bezhotovostní platbou prostřednictvím platebních karet: VISA, MC. Infocentrum provozovatele vydá zákazníkovi voucher. Voucher je zákazník oprávněn vyměnit za sezónní Lístek na jakékoli pokladně Skiareálu Ještěd počínaje dnem provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezony 2019/2020, nejpozději však do dne provozovatelem oficiálně vyhlášeného ukončení zimní sezony 2019/2020.
- prostřednictvím objednávkového formuláře s platební bránou na webových stránkách [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz) v období od 9.9.2019 do 30.11.2019. Po zakoupení online obdrží zákazník do e-mailu potvrzení o zakoupení s přiloženým voucherem. Voucher je zákazník oprávněn vyměnit za sezónní Lístek na jakékoli pokladně Skiareálu Ještěd počínaje dnem provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezony 2019/2020, nejpozději však do dne provozovatelem oficiálně vyhlášeného ukončení zimní sezony 2019/2020.

5.5 Sezónní Lístky 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.

5.6 Ceník pro zimní sezónu 2019/20 je platný od 1.12.2019.

5.7 Ceník pro letní sezónu 2020 je platný od 1.4.2020.

5.8 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 pojištěnce dítěte nebo jiný doklad prokazující věk dítěte do 5,99 let. Neplatí pro lyžařský vlek Bucharka a dětské cvičiště určené pro výuku lyžování.

5.9 Nárok na Lístek "Senior" má osoba starší 60 let věku. Pro uplatnění nároku je nezbytné předložit průkaz totožnosti.

5.10 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.

5.11 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 pojištěnce) nebo průkaz ISIC, ITIC.

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

5.13 Provozovatel stanoví slevy pro organizované skupiny: 5% sleva z celkové částky. 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.

5.14 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 za pět po sobě jdoucích dnů (mimo termín 23.12.2019 - 3.1.2020). 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 průkazky zdravotní pojišťovny. V případě potřeby o vystavení daňového dokladu je třeba informovat personál před zakoupením skipasů.

5.15 Lístek zakoupený na zimní sezónu 2019/2020 opravňuje zákazníka k jeho využití v termínu zimní sezóny 2019/2020, konkrétně od data provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení zimní sezóny 2019/2020 do data provozovatelem vyhlášeného oficiálního ukončení zimní sezóny 2019/2020, v závislosti na provozních a klimatických podmínkách ve Skiareálu Ještěd a na základě jiných vyhodnocení uskutečněných provozovatelem.

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

## 6. Přeprava psů a jiných zvířat lanovými drahami

6.1 Ve středisku Skiareál Ještěd je přeprava psů je 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 jízdenky 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 provedena 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 nepřenositelné. Lístky vydané na jméno držitele jsou nepřenositelné od okamžiku jejich vydání. Ostatní Lístky se stávají nepřenositelným okamžikem prvního přechodu odbavovacím zařízením (turniketem).

## 9. Provoz a Provozní doba:

9.1 Provoz jednotlivých dopravních zařízení (lanovek) ve středisku Skiareál Ještěd je následující:

- 9:05 – 17:05 hod. pro letní sezónu 2020 (12:00 - 13:00 - polední pauza)
- 8:30 – 16:00 hod. pro zimní sezónu 2019/2020 (denní lyžování)
- 18:00 – 21:00 hod. pro zimní sezónu 2019/2020 (večerní lyžování) \*

\*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

10.1.1 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 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.

10.1.2 V případě ztráty sezónní karty je každý povinen dostavit se osobně na pokladnu, prokázat totožnost a údaje potvrzující nákup. Následně je karta zablokována a vystavena náhradní sezónní karta. Za vystavení duplikátu je maximální výše pokuty 2000 Kč. Držitel sezónní karty může ve výjimečných případech požádat provozovatele o změnu držitele, a to v případě předložení lékařské zprávy z důvodu dlouhodobé nemoci, úrazu nebo jiné závažné okolnosti. Držitel sezónní karty je povinen předložit lékařskou zprávu nejpozději do 10 dnů od úrazu nebo od chvíle zjištění dlouhodobé pracovní neschopnosti včetně průkazu totožnosti (případně jejího zákonného zástupce).

Provozovatel si vyhrazuje právo individuálně posoudit každý takový případ a určit oprávněnost požadavku na změnu držitele sezónní karty.

### 10.2 Poškozené Lístky

10.2.1 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 50 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

10.3.1 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. poplatek za vystavení náhradního nosiče v maximální výši 2 000 Kč a záloha za bezkontaktní čipovou kartu 50 Kč. Poplatky je zákazník povinen uhradit provozovateli při vystavení náhradního nosiče.

## 11. Reklamáce 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 reklamáce (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 reklamáce předložit pokladní doklad o zakoupení lístků a průkaz totožnosti. Provozovatel po přezkoumání uplatněné reklamáce rozhodne o způsobu vyřízení reklamáce ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Lhůta na vyřízení reklamáce nepřesáhne 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Pro účely vyřízení reklamáce je zákazník povinen sdělit kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím bude zákazník vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamáce v případě, že není možné vyřídit reklamaci ihned po jejím uplatnění. Zákazník je povinen při vyřizování reklamáce 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 neuskutečnění přepravy. Toto ustanovení se nepoužije, má-li držitel zakoupen sezónní Lístek.

Zákazník má volbu mezi náhradou jízdného nebo vydáním Lístku stejné hodnoty, který nevyužil.

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

- v čase od 12:00 hod. na náhradu cestovného, a to ve formě 4 hodinového Lístku

b) zranění, které si způsobil cestující na sjezdových tratích ve Skiareálu Ještěd. Tuto skutečnost je cestující povinen prokázat potvrzením o ošetření na místě úrazu.

11.6 V případě Lístků zakoupených v rámci akční nabídky je poskytnutí náhradního plnění v případě oprávněné reklamace platné pouze v době platnosti akční nabídky.

11.7 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.

11.8 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 zákazníkem, 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-adr/>, 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/consumers/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/>.

11.9. Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) 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.

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

12.1 Pokud zákazník před nastoupením na přepravu dopravním zařízením ze subjektivních důvodů (např. nemoc, úraz) zruší přepravu nebo nevyužije Lístek, má nárok na vrácení ceny jízdenky dle typu a druhu lístků v plné výši v případě, že provozovateli předloží Lístek, se kterým neprošel odbavovacím zařízením (turniketem) ve výchozí stanici, a pokladní doklad společně s průkazem totožnosti nejpozději do 7 kalendářních ode dne zakoupení. 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.



## 13. Zásady zpracování osobních údajů

13.1 Informace týkající se ochrany osobních údajů TMR Ještěd a.s. jsou uvedeny v dokumentu Zpracování ochrany soukromí a zpracování osobních údajů a jsou zveřejněny na internetové stránce [www.skijested.cz](http://www.skijested.cz).

14. 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 nepřenositelných Lístcích osoba, která při prvním průchodu odbavovacím zařízením (turniketem) nepoužila Lístek. Nepřenositelné 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 Ski areál Ještěd provozovaném společností TMR Ještěd a.s. nebo z důvodu porušení bodu 14, 15 nebo 16 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.

15. Bez souhlasu provozovatele platí zákaz využívání lanových drah, lyžařských vleků a dalších horských dopravních zařízení, jejich jednotlivých sedaček nebo unašečů, prostor nástupních a výstupních stanic lanových drah (horských dopravních zařízení) pro reklamní účely (např. umístování prodejních stánků, reklamních zařízení a jiné).

16. Provozovatel si vyhrazuje právo odepřít zákazníkovi poskytnutí přepravy lanovými drahami, lyžařskými vleky a dalšími horskými zařízeními ve středisku, případně použít postup dle bodu 14 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.

**17.** 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.

## **18. 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.

**19.** Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem jejich zveřejnění a účinnosti dne 7.9.2019. 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 7.9.2019.

**TMR Ještěd a.s.**