

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. 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. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ve středisku Skiareál Ještěd.

2. 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 práva a povinnosti provozovatele a každé jiné osoby, ať již právnické, nebo fyzické (dale též "**Zákazník**"), ze smluv uzavřených mezi Provozovatelem a Zákazníkem za použití prodejních automatů Provozovatele (dale též "**Samoobslužná pokladna**"). Zákazník má možnost zakoupit Lístek v Samoobslužné pokladně umístěné v areálu (dále jen "**Lístek**") za ceny uvedené u jednotlivých produktů Samoobslužné pokladny, nebo uvedené v Komerčním ceníku vydaném společností TMR Ještěd a.s. pro zimní sezónu 2024/2025 /anebo pro letní sezónu 2025 (dále jen „**Ceník**“). Smlouva mezi Provozovatelem a Zákazníkem je uzavřená tak, že Zákazník v uživatelském rozhraní Samoobslužné pokladny zvolí požadovanou nabízenou službu, její rozsah a datum čerpání služby, přičemž je s ohledem na volbu požadovaného produktu informován o jeho ceně před uzavřením této smlouvy. Jako doklad o uzavření smlouvy umožňující Zákazníkovi samotné čerpání služby obdrží Zákazník čipovou kartu, která je vytištěná Samoobslužnou pokladnou, nebo QR kód natištěný na papírové účtence. Tato smlouva se řídí konkrétními ujednáními sjednanými za použití uživatelského rozhraní Samoobslužné pokladny, těmito obchodními podmínkami a zákonem. Od smlouvy uzavírané za použití Samoobslužné pokladny nelze ve smyslu čl. 11 odst. 11.9 těchto všeobecných obchodních podmínek odstoupit.

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., nebo ve formě QR kódu natištěném na papírové účtence. 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 Samoobslužné pokladně nebo ve středisku Skiareál Ještěd, provozovaném Společností TMR Ještěd a.s., je záloha za bezkontaktní čipovou kartu 100 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, 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 100 Kč bude vrácena v plné výši pouze v případě

vrácení nepoškozené karty. Záloha ve výši 100 Kč se vztahuje jen na Lístek zakoupený počínaje zimní sezonou 2023/2024. Lístek v podobě natištěného QR kódu na papírové účtence je bez zálohy.

4. Prodej Lístků v Samoobslužné pokladně, nebo pokladně provozované Společností TMR Ještěd a.s., se realizuje ode dne Provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení zimní sezony 2024/2025 či letní sezony 2025, 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 2024/2025 či letní sezony 2025. Prodej Lístků se realizuje v Samoobslužné pokladně pouze 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 a ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s. Lístky zakoupené v Samoobslužné pokladně, nebo v pokladně ve středisku Skiareál Ještěd, vyjma sezonních Lístků, jsou platné pouze v nákupní den 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 2024/2025 či letní sezony 2025, nejpozději však do dne Provozovatelem oficiálně vyhlášeného ukončení zimní sezony 2024/2025 či letní sezony 2025.

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 2025 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 samoobslužném automatu 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 2024/2025 či letní sezonu 2025. Cena Lístků v akci je stanovena v případné akční nabídce, která pak bude uvedena v části Ceníku pro zimní sezonu 2024/2025 či letní sezonu 2025 umístěném na 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 využívání tzv. Cash Backu. Členství ve věrnostním programu Gopass je podmíněné registrací na stránkách www.gopass.travel a vlastnictvím Gopass karty. 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.

5.3 Pro zimní sezonu 2024/2025 lze zakoupit za akční cenu ve věrnostním programu Gopass, který je založený na principu nákupu zboží a služeb v internetovém obchodě programu a využívání tzv. Cash Backu, **Gopass SKI sezonku** nebo **Gopass SKI FLEXI sezonku**, kdy držitel sezonky může využívat služeb ve střediscích Jasná, Tatranská Lomnica, Štrbské Pleso, Starý Smokovec, Szczyrk, Mölltaler Gletscher, Ankogel Mallnitz, Mutterstock Innsbruck, Špindlerův Mlýn a **Ještěd**. Sezónka platí i na večerní lyžování v Jasné, Špindlerově Mlýně, **Ještědu** a Szczyrku. Práva a povinnosti v souvislosti **Gopass SKI** a **Gopass SKI FLEXI** sezonkou jsou specifikované v Obchodních podmínkách dostupných na stránkách www.gopass.travel. Pro zimní sezonu 2024/2025 lze ve věrnostním programu Gopass zakoupit za akční cenu **Ještěd EASY Pass Basic** a **Ještěd EASY pass Plus**, který kombinuje zvýhodněné předplatné s doplatkem na konkrétní den lyžování. **Ještěd EASY Pass** a lze jej využít výhradně ve středisku **Ještěd** a produkt se řídí samostatnými Obchodními podmínkami, zveřejněnými na www.gopass.travel. Všechny nabídky mohou být časově omezené. Nákup je podmíněn členstvím v programu Gopass a vlastnictvím Gopass karty.

5.4 Pro letní sezonu 2025 lze zakoupit za akční cenu ve věrnostním programu Gopass, který je založený na principu nákupu zboží a služeb v internetovém obchodě programu a využívání tzv. Cash Backu, **Sezonku WALK** a **sezonku BIKE** kdy držitel sezonky může využívat služeb ve středisku **Ještěd**. Obě nabídky jsou časově omezené. Členství ve věrnostním programu Gopass je podmíněné registrací na stránkách www.gopass.travel a vlastnictvím Gopass karty. Práva a povinnosti v souvislosti se Sezonkou WALK a Sezonkou BIKE jsou specifikované ve VOP dostupných na stránkách www.gopass.travel.

5.5 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). Provozovatel může v prostoru nástupu na lanovou dráhu vyžadovat předložení průkazu pojištění dítěte nebo jiného dokladu prokazujícího 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 v provozu FunParku a na vleku Bucharka, které mají samostatné ceny.

5.6 Nárok na Lístek "Senior" mají osoby starší 60 let věku. Provozovatel může v prostoru nástupu na lanovou dráhu vyžadovat předložení průkazu pojištění nebo jiného dokladu prokazujícího věk nad 60 let.

5.7 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. Slevu lze uplatnit pouze v pokladně Infocentra.

5.8 Nárok na Lístek "Junior" mají osoby ve věku 12 až 17,99 let. Provozovatel může v prostoru nástupu na lanovou dráhu vyžadovat předložení průkazu pojištění nebo jiného dokladu prokazujícího věk do 17,99 let.

Držitelé průkazů ISIC a ITIC mohou slevu odpovídající Lístku „Junior“ uplatnit na vybrané produkty zapsané v profilu společnosti na www.isic.cz jen ve věrnostním programu Gopass, který je založený na principu nákupu zboží a služeb v internetovém obchodě programu a využívání tzv. Cash Backu. Členství ve věrnostním programu Gopass je podmíněné registrací na stránkách www.gopass.travel a vlastnictvím Gopass karty. 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.

5.9 Nárok na Lístek "Děti" mají děti ve věku 6 až 11,99 let. Provozovatel může v prostoru nástupu na lanovou dráhu vyžadovat předložení průkazu pojištění nebo jiného dokladu prokazujícího věk do 11,99 let.

5.10 Provozovatel stanoví slevy pro organizované skupiny: 5% sleva z celkové částky v sezoně zima 2024/2025 a 10% v sezoně léto 2025. 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 a odeslat ke schválení na email info@skijested.cz. Potvrzený formulář je třeba odevzdat v informačním centru 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 faktury je třeba informovat personál před zakoupením Lístků. Faktura je následně zasílána elektronicky na e-mailovou adresu žadatele o poskytnutí slevy.

5.11 Provozovatel stanoví slevy pro lyžařské kurzy základních, středních i vysokých škol akreditovaných v rámci České republiky. Sleva ve výši 40 % ze skupinových cen se vztahuje na 4 až 6 denní Lístek, nebo kombinaci Lístků, nejméně však 4 dny celkem (mimo termín 23.12.2024 - 1.1.2025). Nabídka pro lyžařský kurz může mít samostatnou cenovou nabídku uvedenou na www.skijested.cz Slevu lze uplatnit při organizovaných skupinách s minimálním počtem 20 osob, z toho alespoň 1 učitel na 10 žáků. Pro poskytnutí slevy je nutné vyplnit předepsaný formulář na www.skijested.cz a odeslat ke schválení na email info@skijested.cz, minimálně týden před plánovaným zakoupením Lístků pro daný lyžařský kurz. Potvrzený formulář je třeba odevzdat v informačním centru při vyzvednutí Lístků. Kontrola věku žadatelů o slevu se na vyžádání prokazuje na základě předložení občanského průkazu nebo průkazky zdravotní pojišťovny. Organizované skupiny musí dodržet bod 14.2 těchto VOP.

5.12 Provozovatel stanoví slevy pro školní výlety základních, středních i vysokých škol akreditovaných v rámci České republiky. Nabídka pro školní výlet má samostatnou cenovou nabídku uvedenou na www.skijested.cz. Slevu lze uplatnit při organizovaných skupinách s minimálním počtem 20 osob, z toho alespoň 1 učitel na 10 žáků. Pro poskytnutí slevy je nutné vyplnit předepsaný formulář na www.skijested.cz a odeslat ke schválení na email info@skijested.cz, minimálně týden před plánovaným zakoupením Lístků na LD Skalka. Potvrzený formulář je třeba odevzdat v informačním centru při vyzvednutí Lístků. Lístky jsou nahrané na čipovou kartu Axess s funkcí opakovaných vstupů přes turniket, a to v intervalu 3 vteřin. Vratná záloha za čipovou kartu činí 200 Kč. Záloha je vratná opět v budově Infocentra, a to po odčerpání zakoupené služby. Nabídka na školní výlet je platná pro sezonu Léto 2025 od Provozovatelem oficiálně vyhlášeného zahájení či ukončení letní sezony 2025, dle jízdního řádu provozovatele. V případě zájmu o jízdu v jiném termínu je nutné vyžádání individuální nabídky na Mimořádnou jízdu, která se řídí pravidly pro tuto službu a nabídka je uvedena na www.skijested.cz. Kontrola věku žadatelů o slevu se na vyžádání prokazuje na základě předložení občanského průkazu nebo průkazky zdravotní pojišťovny. Organizované skupiny musí dodržet bod 14.2 těchto

VOP.

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 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 nepřenositelnými 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 2025 (jízda každou půl hodinu, jízda ve 12:05 se nekoná). V provozu pouze LD Skalka.
- 8:30 – 16:00 hod. pro zimní sezónu 2024/2025 (denní lyžování) *
- 18:00 – 21:00 hod. pro zimní sezónu 2024/2025 (večerní lyžování – Orlen Line Skalka) **

*Provozní doba LD Nové Pláně, LV Na hřeben, LV Bucharka je odlišná. Aktuální provozní dobu naleznete na stránkách www.skijested.cz

Do Kooperativa FunParku a na LV F10 není možný vstup na Lístky zakoupené dle těchto všeobecných obchodních podmínek. Do Kooperativa FunParku je vstup možný pouze po zakoupení jízdenky (skipasu) k tomu určené, a to např. na pokladně nebo v samoobslužném automatu Provozovatele. Vstup na LV F10 je určen pouze pro účastníky sportovních tréninků a závodů či jiných sportovních akcí, organizovaných sportovními kluby, tzn. pouze na speciální tréningový skipas, zakoupený napřímo příslušným sportovním klubem.

**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.

Provozní doba pásů na cvičišti FunPark je zcela individuální, podléhá obsazenosti a může se měnit dle potřeb provozovatele Společnosti TMR Ještěd a.s. i v průběhu dne. Primárně slouží pro potřeby Skischool Ještěd.

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 v Infocentru, jakož i na internetových stránkách www.skijested.cz.

10. Ztráta, odcizení a poškození Lístků:

10.1 Ztráta nebo odcizení Lístků

Při ztrátě nebo odcizení Lístků je Zákazník - držitel Lístku povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v informačním centru Společnosti TMR Ještěd a.s. Zákazník - Držitel Lístku je v tomto případě povinen předložit pokladní doklad o koupi Lístků a při koupi Lístků vydaných na jméno i průkaz totožnosti osoby, 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. Zákazník - 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 100 Kč. Zákazník - 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. Zákazník - 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 Společnosti TMR Ještěd a.s. Zákazník - Držitel Lístku je povinen předložit spolu s poškozeným Lístkem pokladní doklad o koupi Lístků a u Lístků vydaných na jméno i průkaz totožnosti osoby, které byl Lístek vydán (případně jeho zákonného zástupce). V případě, že nebude možné poškozený Lístek znovu nakódovat, Zákazník - držitel Lístku obdrží náhradní Lístek (při vícedenních Lístcích s počtem neproježděných dnů ke dni předložení poškozeného Lístku). V případě mechanického poškození Lístku je Zákazník - držitel Lístku povinen zaplatit za vystavení náhradního Lístku manipulační poplatek ve výši 100 Kč a zálohu za bezkontaktní čipovou kartu 100 Kč. Zákazník - 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 100Kč a záloha za bezkontaktní čipovou kartu 100 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 Zákazníkovi - Držiteli Lístku může Provozovatel poskytnout 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.

Náhrada jízdného za časové jízdenky se poskytuje formou Weather voucheru, který si Zákazník s nárokem na náhradu vyzvedne v budově Infocentra Provozovatele TMR Ještěd a.s. Nezbytnou podmínkou využití Weather voucheru je registrace ve věrnostním programu GOPASS. V osobním kontu, v sekci GOPASS kupony, zadáním unikátního kódu z voucheru, výběrem termínu využití a dokončením nákupu za 0 Kč získá Zákazník Lístek na denní lyžování.

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

11.6 Držiteli Lístku Provozovatel poskytne náhradu jízdného za večer (Večerní lyžování), ve kterém se neuskutečnila (nezahájila) přeprava. Držiteli Lístku může Provozovatel poskytnout náhradu jízdného za večer (Večerní lyžování), ve kterém prošel odbavovacím zařízením - turniketem a přeprava se neuskutečnila (nebo nezahájila) v důsledku:

a) výpadku provozu LD Skalka z provozních nebo povětrnostních důvodů na dobu delší než 60 minut.

b) pokud nebyla zahájena přeprava na dopravních zařízeních v daný večer z provozních nebo povětrnostních důvodů. Náhrada se poskytuje v den neuskutečněné přepravy. Provozovatel si vyhrazuje právo z provozních nebo povětrnostních důvodů zahájit přepravu se spožděním, maximálně však do 19:00 hod. V takovém případě může provozovatel prodloužit trvání Večerního lyžování o čas prodloužení zahájení, maximálně však do 22:00 hod.

Náhrada jízdného za časové jízdenky se poskytuje formou Weather voucheru, který si Zákazník s nárokem na náhradu vyzvedne v budově Infocentra Provozovatele TMR Ještěd a.s. Nezbytnou podmínkou využití Weather voucheru je registrace ve věrnostním programu GOPASS. V osobním kontu, v sekci GOPASS kupony, zadáním unikátního kódu z voucheru, výběrem termínu využití a dokončením nákupu za 0 Kč získá Zákazník Lístek na Večerní lyžování.

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

Pro Lístky zakoupené ve věrnostním programu Gopass má registrovaný Zákazník možnost stornování Lístku. Veškerá pravidla 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.

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.

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/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-protection-cooperation-regulation_cs. 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 ve lhůtě uvedené v těchto všeobecných obchodních podmínkách. Pracovní doba informačního centra je uvedena na www.skijested.cz a provozovatel si vyhrazuje právo na změnu otevírací doby kdykoliv.

11.10 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 2023/2024 z důvodu vládního nařízení, či jiného opatření či rozhodnutí orgánu veřejné moci, 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.

Toto ustanovení neplatí pro Lístky zakoupené ve věrnostním programu Gopass. Veškerá pravidla 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.

14. Protiepidemiologická opatření či nařízení vyhlášená Ministerstvem zdravotnictví ČR, vládou ČR nebo jinými orgány státní správy.

14.1 Zákazník je povinen sledovat a dodržovat aktuálně platná protiepidemiologická opatření či nařízení vyhlášená Ministerstvem zdravotnictví ČR, vládou ČR nebo jinými orgány státní správy při sjednávání, čerpání (využívání) služeb, a to po celou dobu čerpání (využívání) služeb.

14.2 Akceptací těchto VOP zákazník prohlašuje, že sleduje a dodržuje aktuálně platná opatření či nařízení vyhlášená Ministerstvem zdravotnictví ČR, vládou ČR nebo jinými orgány státní správy účinná k okamžiku akceptace těchto VOP.

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.

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 14, 17 nebo 18 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. TMR Ještěd a.s. má právo za případné odblokování Lístku požadovat pokutu až do výše 2.000 Kč. Na případné odblokování Lístku si provozovatel vyhrazuje čas minimálně 48 hodin od zaplacení pokuty.

17. Zákazník - 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. umístování prodejních stánků, reklamních zařízení a jiné)

18. Provozovatel si vyhrazuje právo odepřít zákazníkovi poskytnutí přepravy lanovými drahami, lyžařskými vlekami a dalšími horskými zařízeními ve středisku, případně použít postup dle bodu 16 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 1. 11. 2024. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na poskytování služeb - využití lanových drah, lyžařských

vlaků a dalších horských dopravních zařízení ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném Společností TMR Ještěd a.s.

V Liberci dne 1.11.2024

TMR Ještěd a.s.

Ing. Radek Chalupa – ředitel

