**Obchodní podmínky ze dne 01.06.2024**

**Letní sezónka WALK 2024 Špindlerův Mlýn**

**Prodej od 01.06.2024 do 30.9.2024**

1. Tyto obchodní podmínky vydané společností Melida, a.s., IČO: 241 66 511 se sídlem Špindlerův Mlýn 238, 54351 Špindlerův Mlýn, zapsané v obchodním rejstříku, vedeným u Krajského soudu v Hradci Králové, pod spisovou značkou: B, č.: 3175, (dále jen „**Melida, a.s.“** nebo jen „**provozovatel**“) upravují poskytování služeb - přepravu lanovými drahami a dalšími horskými dopravními zařízeními ve Skiareálu Špindlerův Mlýn, provozovaném společností Melida, a.s. a úpravu práv a povinností s tím souvisejících na základě **Letní sezónky WALK 2024 Špindlerův Mlýn** zakoupené prostřednictvím [offline](http://www.gopass.travel) v infocentrech střediska Skiareál Špindlerův Mlýn. Tyto obchodní podmínky jsou platné ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn.
2. Zákazník má možnost si pro letní sezónu 2024 zakoupit produkt (letní sezónní jízdenku) **Letní sezónka WALK 2024 (**dále jen **„Sezónka WALK“)** ve smyslu zvláštní nabídky provozovatele.
	1. **Sezónka WALK** je platná ve Skiareálu Špindlerův Mlýn, provozovaném společností Melida, a.s. ode dne provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení letní sezóny 2024, a to během dní provozu střediska Skiareál Špindlerův Mlýn a během provozních hodin v ty dny, které určuje provozovatel v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách, do dne provozovatelem oficiálního ukončení letní sezóny 2024.

**2.1.1 Sezónka WALK** je **určena pro** **pěší turisty**, umožňuje využít držiteli (osobě, s jejímiž identifikačními údaji je Sezónka WALK vystavena – dále jen „**držitel**“) Sezónku WALK **na 2 zpáteční jízdy (2x nahoru a 2x dolů) pro každý den provozu** (s využitím na LD Medvědín nebo LD innogy line Svatý Petr) .

* 1. Podobu, kdy je na kartě Gopass aktivní Sezónka WALK, není možné na danou kartu kupovat další produkty (s výjimkou Gopass Ski sezónky).

1. **Sezónku WALK** vydává společnost Melida, a.s. ve formě bezkontaktní střediskové čipové karty AXESS. Bezkontaktní středisková čipová karta AXESS opravňuje držitele (osobu, s jejímiž identifikačními údaji je **Sezónka WALK** vystavena) (dále jen „**zákazník**“ či „**držitel**“) k využívání služeb poskytovaných ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, vratná záloha činí 50,- Kč, tato záloha se klientovi vrací v případě odevzdání čipové karty zpět provozovateli (i vhozením do automatu).
2. Zákazník má možnost zakoupit si **Sezónku WALK kdykoli** v období od **01.06.2024 do 30.9.2024** offline, na některém z infocenter provozovatele. Ceny sezónek se mohou při nákupu offline/online lišit. Účtenka, která bude vystavena při nákupu offline v infocentru ve středisku, bude vystavena na jméno a příjmení držitele sezónky.
	1. Při uzavření smlouvy o koupi **Sezónky WALK** formou offline v období od 1.6.2024 do 30.9.2024 zákazník uhradí cenu Sezónky WALK ve výši **2 990 Kč** – Dospělý, **2 400 Kč** – Junior/Senior a **2 100** Kč Dítě.
	2. Ceny všech kategorií **Sezónky WALK** určené ke koupi online jsou uvedené ve všeobecných obchodních podmínkách pro online nákup Sezónky WALK na adrese [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel) .
	3. **Sezónka WALK** **je nepřenosná, v případě zneužití může být bez náhrady odebrána/zablokována.**
3. **Zlevněné Sezónky:**
	1. Nárok na SezónkuWALK „**Senior**“ mají osoby ve věku 60 a více let.
	2. Nárok na Sezónku WALK „**Junior**“ mají osoby ve věku 12 až 17,99 let anebo držitelé platného průkazu ISIC, ITIC ve věku 18 až 59,99 let
	3. Nárok na Sezónku WALK „**Děti**“ mají děti ve věku 6 až 11,99 let.
	4. Při posuzování nároku na zlevněnou **Sezónku**, je rozhodující věk zákazníka v čase nákupu,
	ne v čase využívaní zakoupené služby.
	5. Uplatnění nároku na slevu z důvodu zdravotního postižení ZTP, ZTP/P se posuzuje na základě žádosti zákazníka, kterého provozovatel bude informovat o podmínkách uplatnění slevy.
	6. Kombinování slev není možné. Platí nejvýhodnější cena pro zákazníka. **Pokud zákazník neuplatní právo na slevu v okamžiku nákupu, dodatečné poskytnutí slevy není možné.**
	7. Na Sezónku WALK **zakoupenou offline nelze čerpat žádné slevy** ve vybraných provozech SPINDL Gastronomy nebo SPINDL Motion.
	8. Provozovatel střediska si vyhrazuje právo na změny výhod a právo ukončení poskytování

 jakýchkoli výhod.

1. **Provoz a provozní doba:**
	1. Provoz jednotlivých dopravních zařízení (lanovek) ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn je následující: 9:00 – 18:00 hod. pro letní sezónu (jízda každou půl hodinu, jízda ve 12:30 hod. se nekoná) dopravní zařízení LD Medvědím a LD innogy line Svatý Petr.
	2. Provozní doba lanových drah ve Skiareálu Špindlerův Mlýn, provozovaném společností Melida, a.s. je určována společností Melida, a.s. v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách.
	3. Společnost Melida, a.s. je oprávněna jednostranně změnit provozní dobu dopravních zařízení, nespustit, přerušit nebo ukončit provoz jednotlivých lanových drah (horských dopravních zařízení) ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn 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 Infocentrech Skiareálu Špindlerův Mlýn, jakož i na webových stránkách [www.skiareal.cz](http://www.skiareal.cz).
	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** neposkytuje.
2. **Ztráta, odcizení, poškození a zneužití Sezónky WALK:**
	1. Při ztrátě, poškození nebo odcizení **Sezónky** **WALK** je držitel povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v informačním centru společnosti Melida, a.s.. Držitel je v tomto případě povinen předložit průkaz totožnosti osoby, na jméno, které byla **Sezónka WALK** vydána (případně jeho zákonného zástupce). Teprve po nahlášení ztráty, poškození nebo odcizení a po předložení dokladu totožnosti je možné **Sezónku WALK** zablokovat, a ověřit potřebné údaje. Držitel **Sezónky** **WALK** obdrží náhradní **Sezónku WALK**. Za vystavení náhradní **Sezónky WALK** je maximální výše manipulačního poplatku 2 000 Kč a zálohu 50 Kč za novou čipovou kartu Axess. Držitel **Sezónky** **WALK** 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** a jejího zablokování. Držitel **Sezónky WALK**, který nepředloží doklad uvedený v tomto bodě, nemá nárok na náhradní **Sezónku** **WALK** ani na jinou formu odškodnění za ztrátu, poškození nebo odcizení **Sezónky WALK**.
	2. V případě, že si zákazník zapomene při příchodu do střediska Skiareál Špindlerův Mlýn **Sezónku WALK**, platí obdobná ustanovení bodu 8.1 těchto obchodních podmínek, tj. manipulační poplatek za vystavení nové **Sezónky** **WALK** v maximální výši 2 000 Kč a zálohu 50 Kč za novou čipovou kartu Axess. Poplatky je zákazník povinen uhradit provozovateli při vystavení náhradní **Sezónky WALK**.
	3. V případě, že **Sezónka WALK bude využita osobou odlišnou od držitele**, bude provozovatelem **zablokována;** odblokování je možné pouze na žádost zákazníka **a pod smluvní pokutou 300 Kč a doplacením neoprávněně využité jízdenky (lístek 1 jízda tam i zpět – dle sezóny)**. Poplatky a pokutu je zákazník povinen uhradit provozovateli při odblokování **Sezónky WALK**. Odblokování Sezónky WALK je možné **pouze jednou** v letní sezóně. Při opětovném zneužití se Sezónka WALK již neodblokuje.
3. **Reklamace a náhrada jízdného:**
	1. Poskytování služeb společnosti Melida, 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.
	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.
	3. Náhradu přepravného za den, ve kterém zákazník prošel turniketem a jízda se neuskutečnila v důsledku výpadku provozu dopravního zařízení na dobu delší, než 180 minut a zároveň došlo ke snížení přepravní kapacity dopravních zařízeních střediska ve kterém prošel držitel Sezónky WALK v daný den přes turniket, respektive když nebyl zahájen provoz na žádné lanové dráze ve středisku, **provozovatel neposkytuje**.
	4. Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) v klientském centru nacházejícím se ve středisku nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu infocentrum@skiareal.cz bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamace (vadu nebo vady přepravních služeb – neuskutečnění přepravy nebo neprovedení přepravy ve sjednaném rozsahu), nejpozději však následující kalendářní den po dni, ve kterém se přeprava měla uskutečnit, nebo v němž se neuskutečnila ve sjednaném rozsahu, jinak právo na reklamaci zaniká. V případě písemného uplatnění reklamace se lhůta považuje za zachovanou, když je písemná reklamace doručena společnosti Melida, a.s. první pracovní den po vzniku práva zákazníka na uplatnění reklamace.
	5. Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předložit potvrzení o nákupu **Sezónky** **WALK** 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.
	6. Držitel **Sezónky WALK** zakoupené v infocentru střediska může požádat provozovatele za předpokladu, že předloží lékařské potvrzení z důvodu **dlouhodobé nemoci, úrazu, těhotenství** nebo jiného průkazného podkladu potvrzujícího **jinou závažnou okolnost (např. úmrtí, práce nebo studium v zahraničí) o změnu držitele Sezónky WALK.**

 Držitel **Sezónky WALK** 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** v informačním centru ve

 středisku, nebo na emailovou adresu infocentrum@skiareal.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**. V případě vzniku závažné okolnosti bránící držiteli zakoupené **Sezónky WALK**

 (dlouhodobá nemoc, úraz apod.) využívat služby, ke kterým ho **Sezónka WALK** opravňuje, je

 možný **výlučně** **přepis na jiného držitele** a držitel **Sezónky WALK** **nemá právo** na jakoukoli

 jinou finanční či nefinanční náhradu.

Změna držitele **Sezónky WALK** 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**, v tomto případě však nemá držitel **Sezónky WALK** nárok na vrácení rozdílu v ceně.

Změna držitele Sezónky WALK je možná pouze jedenkrát po dobu letní sezóny 2024.

* 1. V případě nezahájení provozu střediska nebo přerušení letní sezóny 2024 v průběhu období platnosti Sezónky WALK 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 meteoritu, hurikán, epidemie), války nebo terorismu, které budou mít dlouhodobé trvání (přesahující dobu letní sezóny 2024, nebo trvalé následky), bude nárok na poskytnutí náhrady nebo odškodnění, jako i samotné poskytnutí náhrady nebo odškodnění posuzováno po skončení doby platnosti Sezónky WALK, a to dle uvážení provozovatele ve formě buď poskytnutí náhradního plnění provozovatele v jiném termínu, anebo nahrání kreditu na konto zákazníka, případně vrácení hotovosti, pokud byla sezónka koupená v infocentru provozovatele. V případě, kdy bude plnění omezeno, pouze na část letní sezony 2024, bude provozovatel poskytovat jen poměrnou část náhradního plnění, nebo nahrávat poměrnou část kreditu v tomto rozsahu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Počet dnů omezení\*** | **Počet dnů využití produktu – náhrada plnění v %** |
| 14 a více dnů | 7 až 13 dnů | 1 až 6 dnů | 0 dnů |
| 0-50 | 0% | 0% | 0% | 20% |
| 51-99 | 0% | 0% | 20% | 50% |
| 100 a více | 0% | 20% | 50% | 100% |

*\*Dny omezení jsou ty dny, kdy by jinak – nebýt vyšší moci – provozovatel službu v průběhu období platnosti Sezónky WALK běžně poskytoval. Do dnů omezení se nepočítají dny, kdy provozovatel služby neprovozuje.*

* + 1. Koupí Sezónky WALK a využíváním služeb, na které Sezónka WALK 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 i po dobu využívání služeb, na které Sezónka WALK opravňuje, a tyto se zavazuje dodržovat. Koupí Sezónky WALK 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.
	1. 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.
	2. Odstoupení od smlouvy v případě nákupu služby **Sezónka WALK** spotřebitelem, fyzickou osobou v infocentru provozovatele není možné v případě, že Melida, a.s. poskytuje plnění v souvislosti s volným časem v určeném termínu ve smyslu § 1837 z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (noz).
	3. 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 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, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1 nebo elektronicky na podatelna@coi.cz (se zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky podatele) nebo 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 stránce www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-resenispotrebitelskych-sporu-adr/2019/12/Subjekty-ADR---vsechny.pdf), přičemž zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení sporů se obrátí. Zákazník může na podání návrhu na alternativní řešení svého spotřebitelského sporu použít platformu pro alternativní řešení sporů on-line, která je dostupná na ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS. Více informací
	o alternativním řešení spotřebitelských sporů naleznete na internetové stránce MPO [www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/](http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/).

**9. Zásady zpracování osobních údajů**

Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny na [www.skiareal.cz/informace/ostatni/ochrana-osobnich-udaju](https://www.skiareal.cz/informace/ostatni/ochrana-osobnich-udaju).

**10.** Koupí **Sezónky WALK** a využíváním přepravních služeb lanovými drahami a dalšími horskými dopravními zařízeními ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností Melida, a.s. se zákazník zavazuje dodržovat pokyny pověřeného zaměstnance provozovatele, přepravní podmínky Skiareálu Špindlerův Mlýn, 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.

**11.** Společnost Melida, a.s. je oprávněna **Sezónku WALK** znehodnotit (zablokovat)
a znemožnit tak zákazníkovi využívání služeb v lyžařském středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností Melida, a.s. zejména v případě zjištění, že **Sezónku WALK** používá osoba, která není oprávněna ji používat, a to u **Sezónky WALK** vydané na jméno, osoba, která není uvedena jako držitel **Sezónky WALK**. Nepřenosná **Sezónka** **WALK** je platná pouze s průkazem totožnosti, u dětí do 15 let s průkazem pojištěnce, při zlevněné **Sezónce** **WALK** s průkazem prokazujícím nárok na vydání. V případě znehodnocení **Sezónky** **WALK** z důvodu porušení obchodních podmínek (v případě zneužití **Sezónky WALK** a z toho vyplývajícího neoprávněného využívání přepravních služeb poskytovaných provozovatelem ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném Melida, 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 Melida, a.s. ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn, ani nárok na vrácení zákazníkem zaplacené ceny nebo její poměrné části.

**12.** **Sezónka WALK** neopravňuje jejího držitele k vykonávání jakékoliv podnikatelské či jiné výdělečné činnosti v celém Skiareálu Špindlerův Mlýn bez souhlasu provozovatele a příslušných povolení ve smyslu obecně závazných právních předpisů. Bez souhlasu provozovatele platí zákaz využívání veškerých ploch Skiareálu Špindlerův Mlýn pro reklamní účely (např. umísťování prodejních stánků, reklamních zařízení a jiné).

**13.** 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.

**14.** **Platnost obchodních podmínek:**

 **14.1** Pro produkt **Sezónka WALK** tyto obchodní podmínky nabývají platnosti účinnosti dne

 01.06.2024 a jsou platné v období od 01.06.2024 do 30.9.2024 respektive do dne ukončení

 letní sezóny 2024 v závislosti na povětrnostních podmínkách a rozhodnutí provozovatele,

 pokud tento den nastane dříve než den 30.9.2024 respektive v době platnosti **Sezónky**

 **WALK**.

**14.2** Tyto obchodní podmínky se vztahují na poskytování služeb produktu **Sezónky WALK**, využívání

 lanových drah ve středisku Skiareál Špindlerův Mlýn provozovaném společností Melida, 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 Špindlerův Mlýn provozovaném Melida, 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.

Ve Špindlerově Mlýně dne 01.06.2024

**Melida, a.s.**