

OBCHODNÍ PODMÍNKY ON-LINE

obchodní společnosti SNĚŽNÍK a.s., se sídlem Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava, IČ: 269 79 136, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2886, (dále jen „provozovatel“), která provozuje mj. MELORI aqua & spa (dále jen „wellness“), pro internetový obchod provozovatele, tj. pro všechny kategorie produktů tam nabízených (dále jen „e-shop či internetový obchod“), umístěný na internetové adrese <https://eshop.melori.cz> a dále pro všechny další způsoby uzavírání kupních či jiných smluv, např. o přepravě osob (dále také „kupní smlouva“ či „smlouva“), pokud provozovatel použije k uzavření smlouvy prostředek komunikace na dálku (např. e-mail po předchozí komunikaci prostřednictvím webového formuláře) bez současné fyzické přítomnosti kupujícího (dále jen „prostředek komunikace na dálku“, dále jen „obchodní podmínky či podmínky“. Provozovatel při uzavírání kupních smluv jedná v rámci své podnikatelské činnosti. V aktuálním znění těchto podmínek je užití prostředku komunikace na dálku (jiný než internetový obchod) možné pouze pro uzavírání smluv pro organizované skupiny, a to dle speciálních podmínek v čl. 5.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklá v souvislosti s uzavíráním kupních smluv (jsou její nedílnou součástí) prostřednictvím e-shopu, který provozovatel provozuje na shora uvedené adrese, a to prostřednictvím rozhraní této webové stránky (dále jen „internetové stránky“) či prostřednictvím shora uvedeného prostředku komunikace na dálku. Případná odchylná ujednání v kupních smlouvách uzavíraných prostřednictvím internetového obchodu či prostředku komunikace na dálku, zejména týkající se předmětu a podmínek prodeje, mají přednost před zněním těchto obchodních podmínek.
- 1.2. Provozovatel umožňuje **nákup na e-shopu** jak **bez registrace, tak s registrací**. S registrací jsou spojeny zvýhodněné nákupy produktů a jiné výhody od provozovatele (zejm. možnost posunu čerpání produktu do budoucna v souladu s čl. 2.1.a) poslední odstavec), které se uvádí po přihlášení v osobním profilu registrovaného zákazníka (neboli kupujícího), a to vše v rámci provozovatelova věrnostního programu resortu „Resort card“. Registrace online zde: <https://eshop.melori.cz>; zrušení registrace ve věrnostním programu je možné pouze sdělením kupujícího z jeho registrovaného e-mailu na e-mail provozovatele: info@melori.cz. Provozovatel mj. vydává za podmínek zde uvedených registrovanou či neregistrovanou kartu, obě jsou chipové. Vztahují-li se tyto podmínky jak na registrovanou, tak na neregistrovanou kartu, může být pro ně použit společný pojem „chipová karta“. Registrovaná karta je personifikovaná registrací, nepřenositelná, její vydání je pro nově registrované kupující zpoplatněno dle platného ceníku provozovatele; karta je nevratná. Neregistrovaná karta je

nepersonifikovaná, nepřenosná a vydání pro každého podléhá vratné záloze dle platného ceníku; vydává se při nákupu služeb wellness. Resortní karta (pořízená či nabitá kreditem dle předcházejících obchodních podmínek provozovatele), jejíž majitel neprovede registraci, zůstává nositelem hodnoty složené na záloze při vydání této karty, příp. dosud vloženého kreditu elektronické peněženky.

- 1.3. Kupující může v internetovém obchodě zakoupit jím zvolenou **kategorii produktů** – jednotlivé druhy (produkty) **online tarifu** dle čl. 2.1. jako přímou službu nebo **voucherů** dle čl. 2.2. jako poukazů na službu.

Kupující si může před každým tímto nákupem zvolit nákup s registrací či bez registrace, pokud toto nákup jednotlivého produktu umožňuje; bližší podmínky jsou uvedeny u jednotlivých kategorií produktů.

- 1.4. Zakoupením produktu online tarifu či voucheru ať již v e-shopu či prostřednictvím prostředku komunikace na dálku se kupující zavazuje respektovat a dodržovat tyto obchodní podmínky, stejně jako Provozní řád Horského resortu Dolní Morava v aktuálním znění (zveřejněný [zde](#)), pokud zakoupil produkt online tarifu či voucheru spojený s přepravou, a provozní řady dalších zimních i letních aktivit (zveřejněné [zde](#)), které jsou produkty online tarifů, voucherů, s nimiž je povinen se kupující seznámit před vstupem na ně a dále dodržovat veškeré zveřejněné (zejm. bezpečnostní) pokyny, piktogramy (zejm. pro ochranu před úrazem) atd. vydané provozovatelem či jím umístěné v resortu a pokyny obsluhy. Provozovatel na požádání spotřebitele vysvětlí význam piktogramů. Prodej produktů online tarifů i voucherů se realizuje v souladu s ustanoveními platných právních předpisů, především zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále též „OZ“), dalšími právními předpisy ČR, Nařízeními EP a Rady, zejm. Nařízením EP a Rady č. 2016/679 (dále jen „Nařízení GDPR“).

2. NÁKUP ONLINE TARIFŮ, VOUCHERŮ

Nakupovat online tarify, vouchery prostřednictvím e-shopu či prostředku komunikace na dálku může za níže stanovených podmínek každý (dále jen „kupující“). Kupujícím může být jak spotřebitel (kupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání), tak podnikatel, pro něhož mohou tyto obchodní podmínky vyloučit v souladu s OZ použití některých ustanovení určených jen pro ochranu spotřebitele. Pokud se online tarif nebo voucher vztahuje na službu, jejíž poskytnutí je podle právních předpisů podmíněno dosažením určitého věku (např. 15 let) nebo zvláštní způsobilostí (např. vlastnictví řidičského průkazu), může jej uplatnit pouze taková osoba, která tyto podmínky splňuje. Nesprávné uvedení věku či zvláštní způsobilosti je uvedení v omyl provozovatele o rozhodující okolnosti nákupu.

2.1. **Online tarifem** se pro účely těchto podmínek rozumí online nákup konkrétního produktu (zejm. přepravy, aktivity, zážitky) dle aktuální nabídky e-shopu či aktuální nabídky pro organizované skupiny, a to v rámci těchto druhů produktů online tarifů:

- a) **na konkrétní den (datum) či jeho část dle aktuálního ceníku** – tento produkt online tarifu nelze vyčerpat v jiném dni, než pro který byl zakoupen (nejde-li o registrovaného zákazníka, jenž postupem dle posledního odstavce tohoto písmene může prodloužit dobu čerpání vybraného produktu online tarifu); jeho nevyčerpáním produkt propadá bez nároku na náhradu kupní ceny, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Při uzavírání smlouvy, konkrétně při provádění volby požadovaného produktu a dne jeho čerpání ze strany kupujícího, může být systémem u produktu na konkrétní den vyžadována volba orientačního času využití produktu v rámci zvoleného konkrétního dne, a to v podobě intervalu od – do. V takovém případě platí, že kupující ani provozovatel nejsou přímo vázáni tímto orientačním časem a vstupenka (či jiný doklad umožňující čerpání produktu) bude platná po celý zvolený konkrétní den. Volbou orientačního času a jeho dodržením ze strany kupujícího je pouze sledováno snížení rizika vzniku front a zajištění, že všechny osoby poptávající určitý produkt v konkrétním dni budou mít příležitost jej bez narušení plynulosti čerpat. Naopak, nedodržením zvoleného orientačního času kupující zvyšuje riziko, že nebude moci čerpat produkt plynule a bez čekání. Pokud je však produkt kupujícím zakoupen nikoli na konkrétní den s volbou orientačního času, ale jde přímo o produkt zakoupený na přesně určenou část konkrétního dne (např. zvláštní vstupné na poslední 2 hodiny provozu, 4 hodinový skipass, večerní lyžování), je tato část konkrétního dne pro obě smluvní strany závazná, nikoli pouze orientační.

V souladu s čl. 1.2. těchto podmínek je **pouze registrovaný zákazník** (kupující) oprávněn u provozovatelem vybraného produktu online tarifu **změnit den jeho čerpání** (tj. datum), popř. jeho část, a **posunout jej do budoucna**, a to počínaje nákupem produktu od 5.8.2022 (včetně). Produkty online tarifu, které vybral provozovatel pro možnost posunu jejich čerpání do budoucna zjistí registrovaný zákazník po přihlášení do svého osobního profilu; provozovatel si vyhrazuje právo měnit takové vybrané produkty dle svého uvážení, přičemž změna ohledně produktu se nesmí dotknout práv registrovaného zákazníka, který již změnu v posunu do budoucna ve svém osobním profilu provedl. Registrovaný zákazník může změnu čerpání produktu online tarifu po přihlášení do svého osobního profilu provést nejpozději do konce dne (23:59:59 hod) předcházejícího dni, který byl původním (dříve zakoupeným) dnem čerpání. Provozovatel zaručuje možnost posunu čerpání produktu online tarifu do budoucna o 1 den až minimálně 14 dní oproti původnímu dni čerpání; dle své úvahy může provozovatel u některých produktů online tarifu nabídnout v osobním profilu registrovaného zákazníka i lhůtu delší.

- b) **s omezenou časovou platností po dobu lhůty v souladu s Provozním řádem Horského resortu Dolní Morava či provozními řády jednotlivých aktivit (společně také „řády“)** – pouze pokud z důvodu na straně provozovatele či kupujícího nedojde k vyčerpání on line tarifu ve dni, pro který byl zakoupen (2.1.a) a lze-li jej za podmínek stanovených řády vyčerpat i po dobu lhůty jimi stanovené. Lhůta počíná běžet koupí zvoleného produktu a končí uplynutím lhůty; nevyčerpáním ve lhůtě produkt již propadá bez nároku na

náhradu kupní ceny. Délka lhůty u jednotlivých on line tarifů bude kupujícímu sdělena také na jeho dotaz zaslaný na e-mail: info@melori.cz nebo telefonicky na číslo: +420 602 378 150);

- c) **s platností na celou sezónu** – zimní či letní sezóna a další podmínky (zejm. platební, věkové kategorie pro jejich pořízení), jsou blíže uvedeny v aktuálním ceníku provozovatele, event. v těchto podmínkách. Tento produkt lze pouze buď nahrát na registrovanou kartu nebo jej koupit v podobě tzv. výměnného lístku s QR kódem a postupovat dle níže uvedeného bodu a). Blížší podmínky a podrobnosti u celosezónních tarifů upravují zvláštní obchodní podmínky pro celosezónní tarify, které v případě odchylné úpravy od těchto podmínek mají před nimi přednost. Koupí-li kupující v rámci tohoto druhu produktu (celo)sezónní tarif, má možnost využít přepravních zařízení určených pro lyžování a snowboarding během zimní sezóny a na kole v období mimo zimní sezóny v resortu (dále jen „přepravních zařízení“) a je vázán na jejich provoz; provoz přepravních zařízení upravuje Provozní řád horského resortu Dolní Morava (lanovka) a přepravní řády ostatních zařízení. Pro koupi jakékoli skipasu se shora uvedená věta použije přiměřeně, jen s rozdílem konkrétního data či lhůty.

Nákup produktu online tarifu provádí kupující formou:

- **nahrátí na registrovanou kartu** - on line tarif může koupit pouze majitel registrované karty; tento produkt je vždy nepřenosný a práva z něj může vykonávat pouze majitel registrované karty,
- **nákupem v podobě jednorázové vstupenky (jízdenky) s QR kódem - produkt je vždy přenosný, koupit lze s registrací i bez registrace;** práva z něj může vykonávat jeho majitel (držitel); kupující s ním jde přímo k odbavovacímu turniketu (bez dalšího), nákupem v podobě tzv. výměnného lístku s QR kódem (dále jen výměnný lístek) – lze učinit s registrací i bez registrace; nemá-li v okamžiku nákupu registrovaný kupující v držení registrovanou kartu (proto není možné on line tarif nahrát dle první odrážky) nebo nakupuje-li neregistrovaný kupující on line tarif, který vyžaduje z rozhodnutí provozovatele jako nosič chipovou kartu nebo kupující nechce/nelze zvolit formu nahrátí či jednorázové vstupenky s QR kódem, může koupit zvolený produkt on line tarifu v podobě výměnného lístku. Výměnný lístek je po platné verifikaci ze strany provozovatele (v jím určených místech v resortu, např. pokladna) směněn za buď za:
 - chipovou kartu (v závislosti na cenovém zvýhodnění a registraci buď formou registrované karty nebo neregistrované karty), která obsahuje údaje z proběhnuvšího online nákupu; produkt na této kartě je vždy nepřenosný a práva z něj může vykonávat pouze majitel této karty; platnost výměnného lístku v momentě nahrání na chipovou kartu zaniká; nebo

- nevyžaduje-li on line tarif jako svůj nosič chipovou kartu, nedochází ke směně výměnného lístku a kupující s výměnným lístkem přijde přímo k odbavovacímu turniketu (bez dalšího).

Výměnný lístek obdrží kupující e-mailem ve formátu PDF s možností tisku či načtení z e-mailu nebo telefonu kupujícího pracovníkem provozovatele.

Přepravní smlouva, příp. smlouva o realizaci zvoleného produktu aktivity, je uzavřena i dle čl. 2.6. těchto podmínek. Kupní cenu zvoleného produktu hradí kupující využitím platebního systému platební brány uvedené v těchto podmínkách.

2.2. Voucherem se pro účely těchto podmínek rozumí mezi osobami přenosná konkrétní poukázka dle aktuální nabídky e-shopu určeného pro nákup dárkových voucherů (<https://eshop.melori.cz>) bez konkrétního termínu pouze s omezením maximálního možného data čerpání. Voucher má peněžní nominální hodnotu a obsahuje právo majitele využít jej při hrazení služby nabízené provozovatelem v resortu (zejména poskytnutí přepravy, aktivity, zážitku, ubytování či jiné služby resortu). Voucher lze uplatnit pouze jednou, a to na provozovně Zákaznického centra TICKET POINT (v případě voucherů v nominální hodnotě na přepravu, aktivity, zážitky) a recepci Wellness hotelu Vista (v případě ubytovacích služeb), kde mu bude zakoupený voucher zkontrolován. Na základě kontroly platnosti voucheru bude zákazníkovi při jeho uplatnění voucher elektronicky znehodnocen a změněn přímo na službu, jejíž nominální hodnota nepřevyšuje hodnotu nominálního voucheru, která je uvedena na voucheru či vůči vratné záloze 100 Kč směněn za kredit elektronické peněženky chipové karty, ze které je možné čerpat kredit na služby. Voucher bude zneplatněn tak, aby jej nebylo možné opakovaně použít. Nominální voucher není možné vyměnit zpětně na peníze.

Uplatněním voucheru v nominální hodnotě se rozumí v případě kreditového voucheru připsání jeho hodnoty na chipovou kartu, a to pouze na recepci hotelu Vista či na provozovně Zákaznického centra TICKET POINT (či na jinou k tomu provozovatelem určenou kartu); v případě zbylých typů voucherů slouží tento jako cenina při úhradě služby tak, že se tato cenina vymění u provozovatele za konkrétní službu dle typu voucheru – pro nákup není potřeba registrace. Voucher lze uplatnit nejpozději v poslední den doby jeho platnosti; jeho neuplatněním v této době tento produkt propadá bez nároku na náhradu kupní ceny. Některé typy voucherů vyžadují předcházející rezervaci.

Provozovatel vystavuje následující druhy voucherů, a to:

- a) **sezónní** – platnost tohoto typu voucheru je navázána na roční období (bod i. až iii. níže) poskytované služby a je možné jej uplatnit na kterékoliv pokladně resortu. V případě, že je sezónní voucher vystaven jako zážitkový voucher (např. první stopa, jízda rolbou), je nutné ze strany kupujícího provést včasnou rezervaci (osobně, případně emailem na adresu: info@melori.cz nebo pomocí telefonu na tel. č. 602 378 150) poskytované služby s dostatečným předstihem, jinak nemůže provozovatel zaručit uplatnění voucheru

v konkrétní den zvolený kupujícím z důvodu možných vyčerpaných kapacit. Provozovatel vystavuje sezónní vouchery následujícího typu, a to:

- **zimní** – předpokládaná (orientační) platnost v období od 1. prosince do 31. března (dále jen „zimní sezóna“).

Provozovatel upozorňuje kupující, že trvání zimní sezony závisí na povětrnostních podmínkách v resortu. V návaznosti na to se může stát, že dojde k pozdějšímu zahájení či dřívejšímu ukončení provozovatelem poskytované služby bez nároku na finanční kompenzaci kratší zimní sezony oproti předpokládané platnosti. V takovém případě je platnost voucheru navázána na možnost faktického poskytování služby provozovatelem, a proto platnost voucheru začíná a skončí prvním a posledním dnem možného poskytování služby. Provozovatel doporučuje sledovat aktuální situaci v Horském resortu Dolní Morava ve veřejně dostupných zdrojích (zejm. webové stránky, facebook). V případě nevyužití voucher propadá bez nároku na náhradu kupní ceny.

Voucher lze uplatnit pouze v první lyžařské sezóně po zakoupení. V případě, že došlo k zakoupení voucheru již v průběhu dané lyžařské sezóny, je nutné jej vyčerpat do jejího skončení;

- **letní** – předpokládané (orientační) zahájení letní sezóny je závislé na skončení zimní sezóny; přesný datum zahájení uvede provozovatel ve veřejně dostupných zdrojích (např. webové stránky, facebook); platnost je stanovena do 31. října kalendářního roku, na který byl voucher zakoupen. Provozovatel upozorňuje kupující, že v důsledku nepříznivých povětrnostních podmínek může dojít k pozdějšímu zahájení a dřívejšímu ukončení poskytování služby; druhý odstavec bodu i) se pro letní sezónu použije obdobně; a
- **celoroční** – doba platnosti je do jednoho roku od zakoupení. Není-li na voucheru uvedeno jinak, jedná se o voucher celoroční.

- b) **kreditový** (voucher na kredit elektronické peněženky chipové karty) – tento druh voucheru lze uplatnit po dobu lhůty v délce jednoho roku od jeho zakoupení tak, aby v této lhůtě byla hodnota tohoto voucheru zároveň připsána na chipovou či na jinou k tomu provozovatelem určenou kartu; jeho neuplatněním v uvedené lhůtě tento produkt propadá bez nároku na náhradu kupní ceny. Připsání je možné pouze osobně na recepci hotelu Vista či na provozovně wellness centra MELORI aqua & spa. Po připsání hodnoty voucheru na předmětnou kartu musí být tato připsaná částka vyčerpána do jednoho roku od jejího připsání na předmětnou kartu; jejím nevyčerpáním v uvedené lhůtě tato částka (zbytek částky) propadá bez nároku na náhradu kupní ceny voucheru. V případě, že v této lhůtě dojde k připsání další finanční částky na předmětnou kartu, začíná lhůta jednoho roku běžet znovu ode dne připsání další finanční částky.

c) **ubytovací** – je vázán na omezenou dobu čerpání a je kupován bez konkrétního termínu. Lze jej uplatnit pouze na recepci hotelu Vista v resortu, avšak nejdříve je nutné ze strany kupujícího provést v dostatečném předstihu před plánovaným uplatněním rezervaci (osobně, případně emailem na adresu: rezervace@dolnimorava.cz nebo pomocí telefonu na tel. č. +420 734 875 296) ubytovacích kapacit u provozovatele a vyčkat na její potvrzení provozovatelem. Provozovatel si vyhrazuje právo určit, že není možné voucher uplatnit v průběhu určitého období; tato informace však musí být uvedena přímo na voucheru. Pokud nebudou v kupujícím požadovaném termínu již k dispozici ubytovací kapacity, zavazuje se provozovatel navrhnout kupujícímu alternativní termín ubytování do doby platnosti voucheru. V případě, že nedojde k akceptaci provozovatelem navrženého termínu nebo nejsou-li dostupné v kupujícím žádaném termínu žádné jiné alternativní ubytovací kapacity, propadá tento produkt uplynutím doby jeho platnosti bez nároku na náhradu kupní ceny. Provozovatel upozorňuje, že pokud ze strany kupujícího nedojde k rezervaci ubytovacích kapacit provozovatele či rezervace nebude provedena v dostatečném předstihu před plánovaným uplatněním voucheru, může dojít k tomu, že služba nebude moci být z kapacitních důvodů v požadovaném termínu poskytnuta, a proto dojde k propadnutí tohoto produktu uplynutím doby jeho platnosti bez nároku na náhradu kupní ceny. Tento typ voucheru lze poté dále rozdělit na:

- pobytový balíček – který je nutné uplatnit v termínu vymezeném na voucheru, a
- ostatní typy ubytovacích voucherů – zejména zde patří nominální a ubytovací poukaz; pro oba platí, že je nutné je uplatnit do jednoho roku od jejich zakoupení.

Kupní cenu zvoleného voucheru hradí kupující využitím platebního systému platební brány uvedené v těchto podmínkách.

Nákup produktu voucheru provádí kupující formou:

- **nahrání na registrovanou kartu** – platí pouze pro majitele registrované karty; tento produkt je vždy nepřenositelný a práva z něj může vykonávat pouze majitel registrované karty;
- **nahráním na jinou provozovatelem k tomu určenou kartu** – platí pro případy, kdy o tom rozhodne provozovatel;
- **nákupem v podobě dárkového poukazu s případným čárovým kódem** - produkt je přenosný, práva z něj může vykonávat jeho majitel (držitel); může být vystaven jak v listinné (papírové), tak i elektronické podobě.

2.3. Společná ujednání pro všechny kategorie produktů:

Produkt, který je v těchto podmínkách označen jako nepřenositelný, nesmí kupující úplatně ani bezúplatně poskytovat třetí osobě, aby ho využila za účelem užití přepravních zařízení či aktivit v resortu, přeprodávat jej, kopírovat či jinak pozměnit nebo zneužít. Provozovatel je oprávněn shora uvedené kontrolovat a v případě zjištěného porušení postupovat u přepravy

dle Provozního řádu horského resortu Dolní Morava, popř. čl. 2.7. těchto podmínek, v případech ostatních produktů (které nejsou přepravou) jako při jejich zneužití, popř. uvedení v omyl, tj. zablokovat je, čímž zároveň provozovatel současně odstupuje od kupní smlouvy do budoucna, vše bez finanční náhrady pro kupujícího, i kdyby již zahájil čerpání produktu.

2.4. Pro uzavření smlouvy je nutné vyplnit v elektronickém formuláři požadované informace a způsob platby. Po vyplnění veškerých požadovaných informací a zaškrtnutí souhlasu s těmito obchodními podmínkami dojde k rekapitulaci objednávky vč. ceny a podmínek v sekci „Kontrola a platba“. Stisknutím tlačítka „Zaplatit kartou“ je učiněna objednávka a uzavřena smlouva u všech produktů a voucherů; od tohoto okamžiku je kupující, zejm. spotřebitel, vázán svým jednáním a přijímá závazek uhradit sjednanou cenu. Další sdělení před uzavřením kupní smlouvy, které provozovatel poskytuje spotřebiteli:

2.4.1. uvedená kupní cena je cenou celkovou a konečnou, tj. včetně veškerých daní a poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění;

2.4.2. způsob dodání produktů online tarifu, voucheru je vázán na zvolený produkt, a to následovně:

- buď dojde k nahrání produktu na registrovanou kartu příp. jinou provozovatelem k tomu určenou kartu tam, kde to tyto podmínky umožňují; nahrátí po úhradě realizuje přímo sám kupující, kdy si ve svém osobním kontu přidá nakoupený produkt ke kartě (produkt je tak dodán ihned dle § 1959 zákona č. 89/2012 Sb., OZ),
- nebo dojde k vygenerování QR kódu vstupenky (jízdenky), která je předložena při vstupu do odbavovacího turniketu přepravního zařízení či aktivity; QR kód je po úhradě zaslán kupujícímu e-mailem (produkt je tak dodán ihned dle § 1959 zákona č. 89/2012 Sb., OZ)
- nebo dojde k vygenerování QR kódu výměnného lístku, který je předložen za účelem jeho výměny za chipovou kartu nebo dle povahy k přímému vstupu do odbavovacího turniketu přepravního zařízení či aktivity; QR kód je po úhradě zaslán kupujícímu e-mailem (produkt je tak dodán ihned dle § 1959 zákona č. 89/2012 Sb., OZ),
- dojde k vygenerování dárkového poukazu s případným čárovým kódem, který je uplatněn v souladu s těmito podmínkami; dárkový poukaz je po úhradě zaslán kupujícímu e-mailem (produkt je tak dodán ihned dle § 1959 zákona č. 89/2012 Sb., OZ).

2.4.3. náklady na dodání nejsou účtovány, a to ani v případě dodání za pomoci poštovních služeb;

2.4.4. pro uplatnění práv z vadného plnění § 2099 a násl. tohoto zákona a jde-li o spotřebitele, zákon č. 634/1982, o ochraně spotřebitele, v platném znění. Záruka za jakost a poprodejní servis se neposkytuje. Zvláštní pravidla pro vyřizování stížností vůči spotřebiteli nejsou stanovena;

2.4.5. provozovatel poučuje kupujícího, že v případě, kdy je kupující spotřebitelem a uplatní vůči provozovateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb („spotřebitelský spor“) a dochází-li k plnění na území České republiky a provozovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem

k vyřešení vzniklého sporu, má kupující možnost obrátit se se svým nárokem na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Bližší informace lze také nalézt na internetových stránkách www.coi.cz/ pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“; náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si tento hradí sám; tel. číslo provozovatele: +420 602 378 150, adresa pro doručování elektronické pošty: info@melori.cz;

- 2.4.6. údaje o hlavních vlastnostech produktu: jsou uvedeny dle jednotlivých typů produktů na <https://www.melori.cz/>;
- 2.4.7. adresa provozoven: MELORI aqua & spa, Velká Morava, 561 69 Dolní Morava, Wellness hotel Vista**** Velká Morava 46, 561 69 Dolní Morava, penzion Terežka Velká Morava 32, 561 69 Dolní Morava, chata Marcelka Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava, chata U Slona Velká Morava 132, 561 69 Dolní Morava, půjčovna a zákaznické centrum: Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava;
- 2.4.8. přizpůsobení ceny osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování: ne;
- 2.4.9. v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží: ne;
- 2.4.10. v případě smluv o přepravě osoby na přepravním zařízení se dle § 1811 odst. 3 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění, nepoužije § 1811 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění, tj. prodávající nemusí sdělit kupujícímu jako spotřebiteli před uzavřením smlouvy informace dle § 1811 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění;

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami či měl možnost se s nimi seznámit, a že s nimi souhlasí. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy.

- 2.5. Na jednu chipovou kartu je možné zakoupit pouze platnou a provozovatelem připuštěnou kombinaci online tarifů, příp. voucherů, tj. tyto nejsou vzájemně ve střetu druhu služby či časovém, a to maximálně do volné kapacity nosiče chipové karty.
- 2.6. Aktuální Provozní řád MELORI aqua & spa je dále dostupný na všech pokladnách wellness; provozní řády letních či zimních aktivit jsou dostupné u konkrétní aktivity.
- 2.7. Registrovaná karta je vázána prostřednictvím data narození na typ osoby (např. dospělý, dítě, junior, senior, student – věkové kategorie specifikovány v aktuálním ceníku provozovatele), a je vázána na tuto konkrétní osobu a je nepřenosná v rámci více osob. Produkty online tarifů či voucherů na tyto typy osob vztahované, jsou uvedeny v aktuálním ceníku, jenž je k dispozici na e-shopu či na kterékoliv pokladně resortu. Oprávněnost nároku na zvýhodněné ceny online tarifů či voucherů pro určité typy osob (dospělý, dítě, junior, senior, student) je kupující (majitel či držitel) povinen na požádání provozovateli kdykoli doložit předložením platného dokladu, z něž je nárok na zařazení do dané cenové kategorie dle typu osob patrný (občanský průkaz, průkaz pojištěnce, ISIC atp.). Uvedení nesprávných/neúplných údajů o osobě je porušením podmínek pro vydání registrované karty, nákup jejím prostřednictvím je uvedením

provozovatele v omyl při uzavírání kupní smlouvy. Registrovaná karta může být v tomto případě zablokována bez náhrady; provozovateli vzniká nárok na náhradu újmy.

- 2.8. Za účelem ochrany oprávněných zájmů provozovatele před neoprávněným zneužíváním produktů online tarifů či některých typů voucherů spojených s přepravou a za účelem splnění smluvní povinnosti provozovatel upozorňuje kupující, že při prvním projití odbavovacím turniketem pořizuje digitální fotografii procházejících fyzických osob, která však neumožňuje jedinečnou identifikaci a autentizaci fyzické osoby jako subjektu údajů („referenční fotografie“). Pro tento účel se nevyžaduje od subjektů údajů souhlas. Takto zpracované údaje mohou být užity pouze pro tento účel, pro který byly poskytnuty. Referenční fotografie je osobou pověřenou provozovatelem průběžně porovnávána s fotografiemi pořízenými při dalším procházení odbavovacími turnikety („kontrolní fotografie“). Odbavovací turnikety jsou za tímto účelem automaticky vybaveny kamerovým systémem se záznamem; provoz kamerového systému je proporcionální; monitorovací prostor je označen piktogramy. Podrobnosti o zpracování osobních údajů a jejich ochraně a právech fyzických subjektů údajů, pokud nejsou uvedeny v čl. 6. těchto podmínek, jsou uvedeny [zde](#). Bližší informace týkající se přepravy osob jsou uvedeny v Provozním řádu horského resortu Dolní Morava.
- 2.9. Produkt online tarifu nahraný na chipovou kartu, vstupenka (jízdenka) s QR kódem, výměnný lístek nevyžaduje-li se jako nosič chipová karta, příp. vouchery vázané na vstup turniketem, jsou aktivovány prvním průchodem odbavovacího turniketu přepravního zařízení ve vymezeném přepravním prostoru nebo dané aktivity; provozovatel již před aktivací kupujícím splnil svou povinnost a aktivaci umožnil.
- 2.10. Vyžadují-li (v souvislosti s epidemií onemocnění covid-19) opatření či jim obdobná rozhodnutí ministerstva zdravotnictví, krajské hygienické stanice, vlády či jiných příslušných orgánů veřejné správy za účelem ochrany obyvatel před šířením onemocnění covid-19 (dle jakýchkoli právních předpisů) jakékoli postupy, jenž jsou nařízeny provozovateli, zejména nikoli však výlučně potvrzení vlastnictví dokladu či nahrání dokladu během nákupního procesu na eshopu, kterým kupující pro užití lanových drah a lyžařských vleků jako přepravní služby potvrzuje splnění podmínek v rámci vždy aktuálně platného systému O-T-N, popř. jeho úprav O-N (tzv. bezinfekčnost), potom výlučně kupující odpovídá za platnost a správnost takto poskytnutého souhlasu o plnění systému O-T-N, popř. jeho úprav O-N, stejně tak jako nahraného dokumentu (souboru) a zároveň stvrzuje, že v době čerpání služeb, resp. před využitím služeb, provozovatele bude bezvýlučně splňovat platná opatření, které je povinen sám sledovat. S výjimkou osob pod věkovou hranicí dle opatření je povinnou součástí procesu nahrání tohoto dokladu. Provádí-li nákup kupující i pro jiné třetí osoby, musí shora uvedené povinnosti splňovat každá osoba, pro niž je nákup uskutečněn a jenž přepravní služby využije. Současně kupující bere na vědomí, že nesmí on ani třetí osoba vykazovat při využití přepravy lanovými dráhami či lyžařskými vleky provozovatele vykazovat klinické příznaky onemocnění covid-19 a kupující i třetí osoba jsou povinny dodržovat platná opatření, resp. pokyny provozovatele k zabránění šíření onemocnění covid-19. Provozovatel má právo kontrolovat splnění podmínek aktuálně platného systému O-T-N, popř. jeho úprav O-N (tzv. bezinfekčnost) a to jak při nákupu, tak před (při) využitím přepravní služby a kupující i třetí osoba mají povinnost splnění podmínek prokázat. Pokud kupující (či jakákoli třetí osoba)

splnění podmínek aktuálně platného systému O-T-N neprokáže, a to ani na kamenné pokladně při předání skipasu za výměnný lístek (např. nepravý certifikát, uplynutí doby) má provozovatel povinnost zakoupený produkt on-line zablokovat a nadále neumožnit využití přepravní služby, to vše bez jakékoli finanční kompenzace pro kupujícího, resp. třetí osobu.

3. CENA

- 3.1. Kupní ceny produktů online tarifů či voucherů zveřejněné v e-shopu mohou být dle uvážení provozovatele zvýhodněny nižší cenou oproti běžným cenám produktů zveřejněným u pokladen resortu a určeným pro nákup u pokladen. Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu výše ceny nebo zrušení nižší ceny v e-shopu do budoucna; podmínky uzavřených kupních smluv však zůstávají zachovány.
- 3.2. Platba za vybraný online tarif, voucher (dále též jen „platba kupní ceny“) probíhá vždy bezhotovostně prostřednictvím platební brány Global payments webpay (dále jen „platební brána“), kterou pro provozovatele zajišťuje společnost Global Payments s.r.o. (IČ: 04235452, sídlem V Olšinách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10).
- 3.3. Platba přes platební bránu probíhá v následujících krocích:
 - 3.3.1. Kupující při nákupu v e-shopu provozovatele požaduje platbu platební kartou.
 - 3.3.2. Provozovatel předá požadavek na vytvoření objednávky do platební brány.
 - 3.3.3. Platební brána zkontroluje přijatý požadavek a zobrazí stránku pro vyplnění citlivých informací o platební kartě.
 - 3.3.4. Kupující vyplní informace o kartě a potvrdí provedení platby.
 - 3.3.5. Platební brána předá požadavek na autentizaci kupujícího 3D systému příslušné karetní asociace (VISA, MasterCard).
 - 3.3.6. V případě, že je vydavatel karty zapojen do 3D systému a je požadována autentizace kupujícího, je kupující přesměrován na stránku 3D systému vydavatele karty, kde vyplní požadované autentizační údaje (např. heslo, které vydavatel karty zašle v SMS).
 - 3.3.7. 3D systém vydavatele karty autentizuje kupujícího a zašle výsledek autentizace do systému platební brány.
 - 3.3.8. Platební brána zpracuje výsledek autorizace objednávky. Výsledek zpracování je oznámen provozovateli prostřednictvím návratových kódů. Provozovatel zaznamená výsledek a zobrazí výsledek platby kupujícímu.
- 3.4. Potvrzení transakce je generováno automaticky po uzavření kupní smlouvy a uhrazení kupní ceny tak, že je kupujícímu na jeho emailovou adresu doručeno potvrzení o platbě a potvrzení objednávky – daňový doklad.
- 3.5. V případě úhrady ceny produktu dle čl. 3.2. těchto podmínek prostřednictvím platební karty, dá-li kupující svému vydavateli platební karty podnět ke zpětnému stržení prostředků od obchodníka (provozovatele) zpět k držiteli karty (kupujícímu), tzv. chargebacku, a tedy reklamuje transakci, aniž taková reklamace (právo z vadného plnění) má oporu v řádné, včasné, důvodné tj. oprávněné reklamaci z důvodů stanovených právními předpisy, popř. smlouvou (například, nikoli však výlučně: v případě, že předmět smlouvy (produkt) byl řádně splněn a/nebo jde o typ smlouvy od níž nelze vůbec odstoupit od smlouvy a žádat vrácení

ceny /ubytování, doprava – lanovky, vleky, stravování, využití volného času poskytovaném v provozovatelem určeném termínu/, a/nebo prodávající reklamaci kupujícího důvodně zamítl), bere na vědomí, že v důsledku informací, jež poskytne vydavateli banky může dojít/dojde k vrácení finančních prostředků, jež oprávněně drží prodávající, zpět kupujícímu. Za správnost informací, uvedení důvodu chargebacku a příp. dokumentů poskytnutých kupujícím svému vydavateli platební karty za účely chargebacku nese výlučnou odpovědnost kupující. Nebude-li takové vrácení ceny produktu vydavatelem platební karty zpět kupujícímu v souladu se zákonnými či smluvními důvody pro reklamaci, zakládá to právo provozovatele požadovat po kupujícím opětovně plnou cenu produktu, navýšenou o zákonné úroky z prodlení, a dále o náklady spojené s uplatněním pohledávky provozovatele vůči kupujícímu (zejm. odměna advokáta za převzetí právního zastoupení a sepis předžalobní výzvy, popř. další úkony v soudním řízení, vše dle vyhl. 177/1996 Sb., advokátní tarif, dále režijní paušál advokáta, příp. DPH advokáta, soudní poplatek). V případě, dosáhne-li takto vrácená cena produktu kupujícímu nejméně 10.000,- Kč může provozovatel podat orgánům činným v trestním řízení podnět pro podezření ze spáchání trestného činu podvodu dle § 209 odst. 1 TZ, neboť by kupující předstíral okolnosti, které nejsou v souladu se skutečným stavem věci a tak uvedl provozovatele v omyl a způsobil provozovateli škodu nikoli nepatrnou; v případě, že kupující takové nepravdivé okolnosti uvede, ale k vrácení ceny produktu kupující nedojde, může jeho jednání naplnit skutkovou podstatu tohoto trestného činu ve stadiu přípravy či pokusu, které jsou dle § 209 TZ trestné. U částky nižší než 10.000,- Kč může takové jednání kupujícího zakládat přestupek proti majetku.

4. Odstoupení od kupní smlouvy o nákupu online tarifu a voucheru a údaje o tom, kdy spotřebitel od smlouvy odstoupit nemůže

- 4.1. Kupující, který je spotřebitelem a zakoupí produkt online tarifu (prostřednictvím e-shopu nebo prostředku komunikace na dálku) či voucheru, **nemůže odstoupit od uzavřené smlouvy, pokud již bylo plnění v plném rozsahu poskytnuto**. Spotřebitel totiž výslovně prohlašuje, že pokud dle aktuálního ceníku u produktů online tarifu dle čl. 2.1. a), b), příp. c), nebo u voucherů dle čl. 2.2., je lhůta k plnění kratší než jeho lhůta pro odstoupení od smlouvy dle § 1829 OZ, potom žádá výslovně Provozovatele, aby začal poskytovat služby/splnil před uplynutím zákonné lhůty, a za tento souhlas = žádost se považuje zakoupení příslušného produktu či voucheru s takovou kratší lhůtou; v tomto případě se seznámil spotřebitel vždy před uzavřením smlouvy při nákupu takového produktu vázaného na lhůtu s touto lhůtou a bere na vědomí, že nemá v takovém případě nárok na odstoupení od smlouvy, neboť závazek provozovatele takové plnění poskytnout zanikl uplynutím doby či již bylo se souhlasem kupujícího plněno. Pokud však bylo provozovatelem pouze započato s plněním a plnění nebylo v plném rozsahu poskytnuto, a spotřebitel od smlouvy odstoupí dle § 1837 a) zákona č. 89/2012 Sb., OZ, má spotřebitel povinnost nést poměrné náklady ve výši obvyklé ceny toho, co bylo poskytnuto.

I kdyby služby nebyly provozovatelem poskytnuty v plném rozsahu, **nemůže však spotřebitel obecně ze zákona odstoupit od smlouvy, pokud jejím předmětem je ubytování, stravování, využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období a ani od smlouvy o přepravě osoby dle § 1820 až 1840 zákona č. 89/2012 Sb.**

Pokud produktem je jiný předmět než ubytování, stravování, využití volného času, přeprava osoby a Provozovatel začal s plněním a službu produktu online tarifu či voucheru na základě výslovné žádosti spotřebitele projevované zakoupením produktu s kratší lhůtou plnění, než je lhůta odstoupení, začal plnit, a následně přesto spotřebitel před splněním odstoupil od smlouvy ve lhůtě 14 dnů (nejde-li o § 1837 písm. a), j), popř. § 1840 odst. 1 písm. h) zákona č. 89/2012 Sb., OZ), je povinen uhradit provozovateli obvyklou cenu toho, co bylo poskytnuto dle § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., OZ.

- 4.2. Kupující, který je spotřebitelem, nemá vůbec dále právo odstoupit od kupní smlouvy na produkt online tarifu nebo voucheru v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., pokud produkt online tarifu nebo voucheru je využitím volného času, ubytováním, stravováním, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období. Tuto skutečnost kupující bere na vědomí a je na ni výslovně upozorňován. Ustanovení o uzavírání smluv distančním způsobem, vč. práva odstoupení dle § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, se nevztahují dle § 1840 na smlouvy o přepravě osoby, s výjimkou § 1817 a 1826a tohoto zákona.
- 4.3. Kupující, který je spotřebitelem a zakoupí produkt online tarifu (prostřednictvím e-shopu nebo prostředku komunikace na dálku), případně voucher, a to s čerpáním na konkrétní den (dle čl. 2.1.a) podmínek) nebo po dobu lhůty (dle čl. 2.1.b) podmínky), který nebyl v plném rozsahu splněn ze strany provozovatele a současně je u něj zákonem založeno právo spotřebitele odstoupit od smlouvy dle zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění (nejde-li o § 1837 písm. a), j), popř. § 1840 odst. 1 písm. h) zákona č. 89/2012 Sb., OZ), je oprávněn ve lhůtě 14 dnů odstoupit od smlouvy bez udání důvodu jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným prostřednictvím e-mailu na emailovou adresu provozovatele info@melori.cz nebo doporučenou poštou na adresu sídla provozovatele. Tato lhůta běží ode dne uzavření smlouvy, není-li zákonem č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění stanoveno jinak. Při odstoupení od kupní smlouvy jsou finanční prostředky představující kupní cenu produktu online tarifu či voucheru vráceny do 14 dnů od odstoupení bezhotovostním převodem na bankovní účet kupujícím určený v souladu s podmínkami dále uvedenými. Odstoupení od kupní smlouvy probíhá následovně. Je-li odstoupeno od kupní smlouvy produktu online tarifu nahraného na registrovanou kartu, kupující uvede WTP číslo registrované karty, kupní cenu produktu online tarifu a na požádání provozovatele doloží potvrzení o transakci prostřednictvím platební brány, dále jméno a příjmení kupujícího spolu s číslem bankovního účtu, na který mu bude uhrazená částka zaslána zpět. Provozovatel na základě těchto údajů prověří řádné uzavření kupní smlouvy, zaplacení kupní ceny a následně provede výmaz hodnoty produktu online tarifu z registrované karty a převede peníze zpět na uvedený bankovní účet kupujícího. Tento postup se obdobně použije i v případě odstoupení od smlouvy ohledně nákupu vstupenky (jízdenky) s QR kódem, neregistrované karty či voucheru s případným čárovým kódem,

a obdobně i pro zrušení výměnného lístku, kdy dojde k jejich deaktivaci provozovatelem a převodu finančních prostředků na účet kupujícího.

- 4.4. Pro odstoupení od kupní smlouvy na produkt online tarifu, voucheru může spotřebitel využít také formulář [zde](#). Odstoupil-li spotřebitel od smlouvy, zanikají závazky ze všech vedlejších smluv (plnění související s plněním dle smlouvy hlavní) k témuž okamžiku jako závazek ze smlouvy hlavní bez nákladů pro spotřebitele s výjimkou úhrad podle § 1832 odst. 2, § 1833 a 1834 zákona č. 89/2012 Sb., OZ.

Není-li kupující, který nakoupil produkt online tarifu, voucheru spotřebitelem, je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy pouze z důvodů uvedených v zákoně č. 89/2012 Sb. Odstoupí-li takový kupující od smlouvy po započetí s plněním ale před splněním smlouvy, nemá nárok na vrácení kupní ceny.

5. SPECIÁLNÍ PODMÍNKY PRO NÁKUPY VYBRANÝCH ON LINE TARIFŮ (DÁLE TAKÉ „PLNĚNÍ“) ORGANIZOVANOU SKUPINOU

- 5.1. Prodávající umožní za splnění podmínek dle tohoto bodu nákup vybraných on line tarifů /dle čl. 2.1.a) podmínek/, kupujícímu pro organizovanou skupinu. Které on-line tarify je možné koupit pro organizovanou skupinu, je uvedeno webu www.melori.cz, případně je možné tuto informaci získat kontaktováním wellness na info@melori.cz.

Organizovanou skupinou se rozumí min. 15 platících osob zahrnutých pod koupi jedním kupujícím. Platící osobou se rozumí každá osoba starší 3 let; děti do věku 2,99 let jsou zdarma v doprovodu platící osoby. Je-li platící osoba nezletilá, musí být při čerpání plnění přítomna osoba pověřená dohledem.

Kupujícím pro organizovanou skupinu může být:

- podnikatel či subjekt s přiděleným IČ (v tomto případě jej zastupuje zákonný zástupce nebo zmocněnec jako pověřená osoba pro uzavření kupní smlouvy);
- fyzická osoba jako zástupce organizované skupiny (tj. osob, které tuto organizovanou skupinu tvoří); v tomto případě veškerá práva a povinnosti z kupní smlouvy vykonává tato osoba zástupce.

Zástupce dle shora uvedeného je i kontaktní osobou při sjednávání kupní smlouvy a jejím plnění.

- 5.2. Nákup pro organizovanou skupinu je možný on-line, tj. prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, pouze za použití emailu prodávajícího info@melori.cz. Odeslání emailu není závazné, ale v něm uvedená kontaktní osoba odpovídá za správnost v něm uvedených informací a údajů, neboť budou použity pro objednávku vytvořenou prodávajícím. Po odeslání emailu může systém prodávajícího vygenerovat automatické potvrzení o přijetí; toto potvrzení není uzavřením kupní smlouvy.

Bez zbytečného odkladu bude kontaktní osobě zaslána prodávajícím objednávka, obsahující specifikaci prodávajícího a dále jak kupujícím požadované údaje z formuláře, rozsah a dobu (termín) požadovaného on line tarifu (plnění), tak konečnou cenu vč. DPH. Taková objednávka se považuje za nabídku. Současně v objednávce (popř. s ní) bude kupujícímu zaslán elektronicky odkaz na znění aktuálních obchodních podmínek a provozního řádu tak, aby byla (u spotřebitele) poskytnuta prodávajícím potřebná sdělení před uzavřením smlouvy a kupující měl možnost se s nimi seznámit před uzavřením kupní smlouvy. Nabídka je odvolatelná do jejího přijetí kupujícím.

Nabídku učiněnou v objednávce musí kupující ještě přijmout; až přijetím je kupní smlouva uzavřena. Za přijetí nabídky se považuje potvrzení objednávky kupujícím pod textem objednávky s podpisem kupujícího, resp. jeho zástupce, doručené prodávajícímu. Nebude-li takové potvrzení doručeno, není kupní smlouva uzavřena!

Potvrzení je možné učinit scanem podepsané objednávky kupujícím zaslaným na e-mail prodávajícího: info@melori.cz nebo zaslat doporučeným dopisem podepsanou objednávku do sídla prodávajícího na adresu takto: Sněžník, a.s., Filip Tomanec, Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava.

Nabídka musí být přijata, tj. doručena prodávajícímu, nejpozději 5 pracovních dnů před (prvním) sjednaným dnem čerpání plnění.

Ihned po přijetí nabídky zašle prodávající kupujícímu zálohovou fakturu na plnou výši ceny předmětu plnění, tj. na konečnou cenu. Konečná cena musí být připsána na bankovní účet prodávajícího nejpozději 3 kalendářní dny před sjednaným dnem čerpání plnění. Prodávající doporučuje pro rychlejší administrativu zaslání dokladu o odepsání platby konečné ceny z účtu kupujícího na jeho shora uvedený e-mail, není to však podmínkou. Není-li konečná cena uhrazena ve shora uvedené lhůtě, smlouva zaniká.

Bez zbytečného odkladu po ukončení čerpání plnění či marném uplynutí lhůty k jeho čerpání bude kupujícímu zaslán daňový doklad prodávajícího. V daňovém dokladu budou zohledněny všechny finanční nároky prodávajícího spojené s kupní smlouvou, tj. např. storno poplatky, změny počtu osob v organizované skupině, vzniklé škody atd. Snížení počtu osob v organizované skupině pod hranici 15 osob je bez vlivu na konečnou cenu. Vznikne-li na základě daňového dokladu kupujícímu povinnost doplatku, je povinen jej uhradit ve lhůtě 14 dnů, popř. ve lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu, je-li delší.

- 5.3. Tyto speciální podmínky mají přednost před zněním zbytku obchodních podmínek tam, kde se od nich pro kupní smlouvu pro organizovanou skupinu odlišují, tedy některá ustanovení obchodních podmínek se pro nákup vybraných on line tarifů organizovanou skupinou vůbec neuplatní. Z obchodních podmínek se tak výslovně použijí i pro speciální podmínky zejm. specifikace prodávajícího, dále čl. 1.1., 1.4., 2.1.a) vč. ujednání, že nevyčerpáním ve sjednaném dni (tj. provozní době) nárok zaniká, čl. 2.4. v rozsahu sdělení před uzavřením smlouvy, čl. 2.6., 2.8., 2.10., čl. 4.1., 4.3. ohledně podmínek ohledně typu plnění, lhůty a podmínek pro odstoupení spotřebitelem, čl. 4.4., čl. 5 ve vztahu k zástupci, a čl. 6 obchodních podmínek.
- 5.4. Vzhledem k tomu, že jde o organizovanou skupinu, umožňuje prodávající za níže stanovených podmínek zrušení kupní smlouvy (i v případě, je-li plnění využitím volného času, dopravou vč.

přepravy osob, ubytování, sjednaným na konkrétní den, popř. lhůtu pro plnění) a současně i za úhrady storno poplatku (pouze v případě kdy na něj prodávajícímu vznikne dle těchto podmínek nárok). Zrušením kupní smlouvy se rozumí takové právní jednání, kterým kupující jednostranně zruší kupní smlouvu na jakékoli plnění pro organizovanou skupinu a prodávajícímu doručí toto zrušení, vše před plněním prodávajícího (tj. sjednaným dnem čerpání).

Podmínky pro zrušení kupní smlouvy (storno) a storno poplatky:

- nezruší-li kupující kupní smlouvu vůbec, není nárok na vrácení ceny plnění dle čl. 2.1.a) těchto podmínek;
- je-li dle výše uvedeného požadována po kupujícím záloha na cenu plnění, tato se nepovažuje bez dalšího za storno poplatek. Storno poplatky prodávající nárokuje až v případě nevčasného zrušení kupní smlouvy dle těchto podmínek;
- uhrazenou zálohu kupujícího může prodávající jednostranně započíst vůči jeho nároku na storno poplatek, pokud mu vznikl (případný přeplatek na záloze se vrátí kupujícímu do 14 kalendářních dnů po sjednaném dni čerpání; nedoplatek na storno poplatku se hradí ve splatnosti daňového dokladu, kterým je tento vyúčtován);
- vznikne-li zrušením kupní smlouvy pronajímateli škoda, která není kryta storno poplatkem (např. storno poplatek je nižší či na něj nevznikl vůbec nárok) a současně jejímu vzniku nemohl prodávající s ohledem na charakter plnění z časových důvodů zabránit, je kupující povinen ji uhradit;
- ze závažných důvodů se lze dohodnout na změně kupní smlouvy ohledně data čerpání služeb – v takovém případě jde o změnu kupní smlouvy;
- výše storno poplatku je vypočítána vždy z konečné ceny plnění, a to včetně příplatků, poplatků a daně z přidané hodnoty;
- zrušení kupní smlouvy musí být učiněno písemně (zasláno na adresu sídla prodávajícího), popř.
- e-mailem na adresu: info@melori.cz; v případě prodávajícímu doručeného zrušení kupní smlouvy kupujícím ve lhůtě:
 - do 7 dní před plánovaným plněním (sjednaný den čerpání) - nebude prodávající po kupujícím požadovat žádný storno poplatek;
 - méně než 7 dnů před plánovaným plněním (sjednaný den čerpání) - je prodávající oprávněn po kupujícím požadovat storno poplatek ve výši 100 % konečné ceny.

6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

6.1. Provozovatel je, ve smyslu Nařízení GDPR, správcem osobních údajů kupujícího a zpracovává jeho osobní údaje, zaznamenané do software Czech Skipassu a/nebo uvedené ve webovém rozhraní a jeho elektronickém formuláři a u registrovaných kupujících i v elektronickém formuláři pro přihlášení a v sekci osobního profilu registrovaného kupujícího, a při použití prostředků komunikace na dálku v e-mailové komunikaci pro výkon své podnikatelské činnosti.

6.2. Následující informace poskytují přehled o tom, jak provozovatel zpracovává osobní údaje kupujícího:

6.2.1. provozovatel o kupujícím zpracovává tyto údaje:

jméno, příjmení, datum narození, bydliště, u registrované karty i město a PSČ, podrobnosti elektronického kontaktu pro elektronickou poštu a telefonní číslo, WTP čísla u registrované karty, podobizna (fotografie);

6.2.2. účel a zákonnost zpracování osobních údajů:

účelem zpracování osobních údajů je výkon práv a plnění povinností vyplývajících z těchto podmínek, záznam statistických údajů o využívání Czech Skipassu a registrované karty, vyhodnocování fungování Projektu Czech Skipass a registrované karty a jejich zlepšování, vyhodnocování kvality služeb provozovatele a její zvyšování, zpětná vazba mezi jednotlivými subjekty Projektu Czech Skipass, poskytování zvýhodnění a benefitů registrovaným kupujícím; zákonným důvodem zpracování osobních údajů kupujícího je plnění smlouvy podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR a oprávněný zájem provozovatele podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Poskytnutí osobních údajů kupujícího je nezbytné pro výkon práv a plnění povinností vyplývajících z kupní smlouvy a těchto podmínek.

6.2.3. prostředky a způsob zpracování osobních údajů:

automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě;

6.2.4. doba zpracování osobních údajů kupujícího:

provozovatel osobní údaje kupujícího zpracovává po dobu potřebnou pro naplnění účelu zpracování (tj. u registrace po dobu registrace), dále po dobu uloženou provozovatelem jednotlivými právními předpisy nebo po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem provozovatele, tj. 3 roky od nákupu produktu.

6.2.5. osoby, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny:

provozovatel může osobní údaje kupujícího zpřístupnit ostatním provozovatelům a oficiálním partnerům Projektu Czech Skipass, jak jsou tyto uvedeni na Informačním portálu, dále zpracovatelům, kteří pro provozovatele provádějí úplné či částečné zpracování osobních údajů na základě příslušné zpracovatelské smlouvy a dalším subjektům, je-li to nezbytné pro ochranu práv provozovatele (soudům, pojišťovnám apod.).

6.3. Kupující má právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu, v určitých případech právo na výmaz, přenositelnost a omezení zpracování osobních údajů, dále právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu –

blíže [zde](#) či dostupné na webových stránkách provozovatele www.melori.cz v sekci GDPR a dokumenty – Informace o zpracování osobních údajů. Zde jsou uvedeny i další podrobnosti zpracování osobních údajů.

- 6.4. Provozovatel je oprávněn využít podrobnosti elektronického kontaktu kupujícího pro zasílání elektronické pošty pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se Projektu Czech Skipass a registrované karty či produktů online tarifu či nabídek e-shopu či nabídek pro organizované skupiny, informací a obchodních sdělení o dění a akcích pořádaných v resortu a přímého marketingu, to vše bez souhlasu kupujícího z důvodu existence oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení GDPR. Provozovatel je povinen při zasílání každé takové elektronické zprávy umožnit kupujícímu, aby se jednoduchým způsobem a zdarma odhlásil z odběru těchto obchodních sdělení. Právo kupujícího vznést námitky proti takovému zpracování tím není dotčeno.

7. ROZSAH, PODMÍNKY, ZPŮSOB A MÍSTO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ (STÍŽNOSTÍ) PRO KUPUJÍCÍHO JAKO SPOTŘEBITELE, NÁHRADY

- 7.1. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, jakož i sídle podnikání; spotřebitel (i nespotřebitel) mohou k reklamaci využít také reklamačního formuláře zveřejněného na <https://www.dolnimorava.cz/reklamacni-formular>.
- 7.2. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
- 7.3. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě; po marném uplynutí lhůty je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 7.4. Pro kupujícího, bez ohledu na to, zda je spotřebitelem či nikoli, dále platí:
- 7.4.1. reklamovat může osoba, která byla kupujícím. Kupující je povinen prokázat, že ke koupi prostřednictvím e-shopu došlo jakýmkoli prokazatelným způsobem;
- 7.4.2. v případě vad produktů (služeb) on-line tarifů využívajících jiná zařízení pro využití volného času, než jsou specifikovány v Provozním řádu wellness MELORI aqua & spa, Sněžník, a.s., v aktuálním znění, či voucherů je nutné vadu vytknout bez zbytečného odkladu u prodávajícího jako provozovatele. Je-li plnění vadné podstatným způsobem,

má kupující nároky dle § 2106 zákona č. 89/2012 Sb., OZ; je-li plnění vadné nepodstatným způsobem, má kupující nároky dle § 2107 zákona č. 89/2012 Sb., OZ

7.4.3. produkty (služby) on line tarifu či voucheru nejsou hmotnou movitou věcí a neplatí pro ně § 2158 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto tohoto ustanovení bude použito ustanovení dle příslušných právních předpisů, které je tomuto neplatnému nebo neúčinnému ustanovením nejbližší. Ostatní ustanovení neplatností nebo neúčinností takového ustanovení nejsou dotčena.
- 8.2. Tyto obchodní podmínky se řídí českým právem, zejm. ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platné znění, a to i v případech kdy je uzavírána smlouva prostřednictvím tohoto e-shopu s mezinárodním prvkem. Služby na základě této smlouvy jsou poskytovány výlučně v zemi provozovatele a mají-li být poskytovány spotřebiteli mimo zemi jeho obvyklého bydliště, řídí se dle čl. 5, 6 Nařízení Řím I. českým právem.
- 8.3. Provozovatel je oprávněn měnit či doplňovat znění těchto obchodních podmínek. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá za účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 8.4. Za platné a účinné je považováno znění obchodních podmínek, jež je ke dni uzavření konkrétní kupní smlouvy v internetovém obchodě k dispozici na internetových stránkách provozovatele.
- 8.5. Smlouva uzavřená při použití elektronického prostředku bude uložena u provozovatele a na žádost spotřebitele mu provozovatel k ní umožní přístup. Před dokončením objednávky v e-shopu kupující může zjistit chyby v objednávce nahlédnutím na obsah košíku a položky v košíku smazat, popř. zrušit celou objednávku. Tlačítkem „zpět do eshopu“ je umožněno vrátit se zpět na nabídku produktů a tyto kontrolovat (měnit). I po tomto kroku před stiskem tlačítka „Zaplatit kartou“ je učiněna výzva ke kontrole správnosti položek v košíku; kdykoli před stisknutí tohoto tlačítka je umožněn návrat do přechodného kroku, resp. na začátek. Registrovanému uživateli je po registraci umožněna také změna dosud uložených údajů.
- 8.6. Smlouva vč. těchto podmínek mohou být vyhotoveny ve více jazykových verzích, přičemž jazyky pro tyto verze jsou uvedeny přímo v liště v e-shopu (jako jazyky, ve kterých lze smlouvu uzavřít); pro případ jakýchkoli rozporů nebo nesrovnalostí mezi těmito verzemi má vždy přednost verze v českém jazyce.
- 8.7. V případě odchýlného ujednání mezi smlouvou a těmito podmínkami má přednost smlouva; v případě odchýlného ujednání mezi těmito podmínkami a jinými dokumenty provozovatele (např. Provozní řád horského wellness MELORI aqua & spa, Sněžník) mají přednost tyto podmínky; to neplatí pro zvláštní obchodní podmínky pro prodej sezónních tarifů, které řeší vztah mezi nimi a těmito podmínkami samostatně.
- 8.8. Tyto aktualizované obchodní podmínky vstupují v platnost dne 20. 11. 2025.