

# **OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ONLINE PRODEJ SKIPASŮ**

Obchodní společnost Kraličák, s.r.o., se sídlem Stříbrnice 70, 788 32 Staré Město, IČ: 62302051, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn.: 7889 C, (dále jen „provozovatel“), Internetového obchodu se skipasy, umístěný na internetové adrese [eshop.mujkralicak.cz](http://eshop.mujkralicak.cz) (dále jen „obchodní podmínky“).

## **1. Úvodní ustanovení**

1.1. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklá v souvislosti s uzavíráním kupních smluv prostřednictvím internetového obchodu [eshop.mujkralicak.cz](http://eshop.mujkralicak.cz), který provozovatel provozuje na internetových stránkách [eshop.mujkralicak.cz](http://eshop.mujkralicak.cz) (dále jen „internetové stránky“).

1.2. Zákazník může v internetovém obchodě [eshop.mujkralicak.cz](http://eshop.mujkralicak.cz) zakoupit online tarif prostřednictvím internetových stránek provozovatele, kupní cenu online tarifu hradí využitím platebního brány od firmy Global Payments.

1.3. Zakoupením online tarifu se zákazník horského areálu Kraličák zavazuje respektovat a dodržovat tyto obchodní podmínky, stejně jako platný a účinný provozní řád horského areálu Kraličák vydaný provozovatelem. Prodej online tarifů se realizuje v souladu s ustanoveními platných právních předpisů, především zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále též „NOZ“) a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). a zák. č. 110/2019 Sb., zákona o zpracování osobních údajů, v platném znění.

## **2. Nákup online tarifu**

2.1. Nakupovat online tarify prostřednictvím internetového obchodu [eshop.mujkralicak.cz](http://eshop.mujkralicak.cz) mohou v souladu s těmito obchodními podmínkami všechny fyzické či právnické osoby za podmínek dále stanovených.

2.2. Nakupovat online tarify může jak vlastník čipové karty horského areálu Kraličák (dále jen „čipová karta“), tak i zákazník bez čipové karty. Čipovou kartu zákazník získá přímo v horském areálu Kraličák, ve výdejním zařízení (dále „Pick-up box“) nebo v samoobslužných prodejních automatech.

2.3. Na jednu čipovou kartu je možné aktivovat pouze jeden online tarif. Další online tarif je možné aktivovat až po vyčerpání předchozího aktivovaného online tarifu.

2.4. Použití čipové karty a online tarifu se řídí aktuálním Provozním řádem a Smluvními přepravními podmínkami horského areálu Kraličák, který je dostupný na hlavních pokladnách areálu ve Stříbrnicích 212 a v Hynčicích pod Sušinou, U kaple, stejně jako na internetových stránkách provozovatele na adrese [www.mujkralicak.cz](http://www.mujkralicak.cz)

2.5. Online tarif se vztahuje pouze ke konkrétnímu zákazníkům zvolenému termínu, jímž je konkrétní den, na nějž byl online tarif zakoupen či určitá část tohoto konkrétního dne v případě hodinových tarifů. Termín platnosti je možno jednou změnit, pokud je změna provedena nejpozději 14 dní před sjednaným datem. Tato změna je zdarma. Nevyčerpáním online tarifu v tomto konkrétním termínu, resp. ve změněném termínu, aniž zákazník odstoupí od kupní smlouvy podle čl. 4 těchto obchodních podmínek, online tarif propadá bez nároku na náhradu jeho kupní ceny.

- 2.6. Čipové karty jsou nepřenosné a jsou vázané a na typ osoby (dospělý, dítě, senior). Typy osob a jednotlivé ceny online tarifů na ně vztažené jsou v souladu s článkem 3. odst. 3.1. těchto obchodních podmínek podrobněji vymezeny v platném ceníku, jenž je k dispozici na internetových stránkách provozovatele areálu Kraličák <https://www.zima.mujkralicak.cz/cenik.htm>. Oprávněnost nároku na zvýhodněné ceny online tarifů pro určité typy osob (dítě, senior) je zákazník 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 pojištění atp.). Nedoloží-li zákazník provozovateli postupem dle věty předchozí oprávněnost nároku na zvýhodněnou cenu online tarifu, je provozovatel oprávněn zákazníka z přepravy bez nároku na náhradu kupní ceny online tarifu vyloučit.
- 2.8. Zakoupený online tarif bude aktivován po prvním průchodu turniketem přepravního zařízení (lanové dráhy/vleku/lyžařského pásu) provozovatele. Po aktivaci online tarifu již není možné od kupní smlouvy odstoupit.
- 2.9. Čipová karta slouží jako jízdní doklad až po aktivaci online tarifu způsobem podle čl. 2, odst. 2.7. těchto obchodních podmínek. Do tohoto okamžiku čipová karta neopravňuje jejího držitele k jízdě.

### 3. Cena

- 3.1. Kupní ceny online tarifů jsou shodné s cenami dle aktuálního platného ceníku pro online prodej pro sezónu, který je zveřejněn na internetových stránkách provozovatele areálu Kraličák. Ceny online tarifů jsou totožné s cenami pro nákup na pokladnách horského areálu Kraličák.
- 3.2. Platba za vybraný online tarif (dále též jen „platba kupní ceny“) probíhá prostřednictvím platební brány Global Payments, kam je zákazník přesměrován po potvrzení objednávky online tarifu. Po úspěšném odeslání objednávky je zákazníkovi odeslán potvrzující e-mail na emailovou adresu uvedenou v objednávce, jenž slouží jako potvrzení o zaplacení (dále jen „potvrzující e-mail“). Realizace platby v platební brány Global Payments je potvrzena a osvědčena tímto potvrzujícím e-mailem, odesílaném zákazníkovi na v objednávce uvedenou e-mailovou adresu. Kupní cena je uhrazena jejím připsáním na účet provozovatele uvedený v potvrzujícím e-mailu. Došlo-li při procesu úhrady kupní ceny prostřednictvím systému Global Payments k odepsání částky představující kupní cenu online tarifu z příslušného bankovního účtu zákazníka, aniž byl vygenerován potvrzující email či došlo-li k obdobné technické chybě, jejímž důsledkem je, že částka představující kupní cenu online tarifu byla z účtu zákazníka odepsána, je zákazník oprávněn uplatnit tuto reklamaci prostřednictvím telefonního čísla +420 604 497 465 nebo e-mailu [pokladni@mujkralicak.cz](mailto:pokladni@mujkralicak.cz). Proběhne kontrola jak v administraci e-shopu, tak i platební brány, poté bude zaslán potvrzovací e-mail s tarifem znovu.
- 3.3. Nákup prostřednictvím platební brány Global Payments je možno realizovat kdykoli, systém je funkční nepřetržitě, kromě technologických přestávek. O plánovaných technologických přestávkách systému a z nich plynoucí nemožnosti realizovat platby v tomto časovém úseku budou zákazníci provozovatele bez zbytečného odkladu informováni na jeho internetových stránkách.
- 3.4. Daňový doklad o úhradě kupní ceny získá zákazník prostřednictvím žádosti na emailovou adresu provozovatele [pokladni@mujkralicak.cz](mailto:pokladni@mujkralicak.cz) oproti potvrzujícímu e-mailu ze systému Global Payments. Daňový doklad dle věty předchozí bude zákazníkovi oproti potvrzujícímu emailu ze systému Global Payments zaslán na jím požadovanou e-mailovou adresu.

#### 4. Odstoupení od kupní smlouvy o nákupu online tarifu

4.1. Kupující, který je spotřebitelem, nemá právo odstoupit od kupní smlouvy na produkt online tarifu v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) a § 1840 odst. 1 písm. h) zákona č. 89/2012 Sb., pokud produkt online tarifu je využitím volného času, ubytováním, stravováním či dopravou sjednaným na určený termín. Tuto skutečnost kupující bere na vědomí a je na ni těmito podmínkami výslovně upozorněn.

4.2. Kupující, který je spotřebitelem a zakoupí produkt online tarifu (prostřednictvím e-shopu nebo prostředku komunikace na dálku) s čerpáním na konkrétní den nebo po dobu lhůty dle § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., který nebyl splněn ze strany provozovatele a současně je u něj založeno právo spotřebitele odstoupit od smlouvy dle zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění, je oprávněn ve lhůtě 14 dnů odstoupit od smlouvy bez udání důvodu prostřednictvím e-mailu na emailovou adresu provozovatele [kralicak@mujkralicak.cz](mailto:kralicak@mujkralicak.cz) nebo, doporučenou poštou na adresu sídla provozovatele. Tato lhůta běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží (tj. on line tarifu zejm. e-mailem), jde-li o smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Při odstoupení od kupní smlouvy jsou finanční prostředky představující kupní cenu produktu online tarifu vráceny do 14 dnů od odstoupení bezhotovostním převodem přes platební bránu Global Payments na bankovní účet, z něž byla objednávka uhrazena. Odstoupení od kupní smlouvy probíhá následovně. Je-li odstoupeno od kupní smlouvy produktu online tarifu nahraného na čipovou kartu, kupující uvede číslo čipové karty, číslo objednávky, kupní cenu produktu online tarifu a na požádání provozovatele doloží potvrzení o transakci prostřednictvím platební brány, dále jméno a příjmení kupujícího. Provozovatel na základě těchto údajů prověří řádné uzavření kupní smlouvy, zaplacení kupní ceny a následně provede výmaz hodnoty produktu online tarifu z čipové karty a převede peníze zpět na bankovní účet, z něž byla objednávka uhrazena. Tento postup se obdobně použije i v případě odstoupení od smlouvy ohledně nákupu vstupenky (jízdenky) s QR kódem, kdy dojde k jejich deaktivaci provozovatelem a vrácení finančních prostředků. Pokud však již 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, je povinen uhradit provozovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Nemá-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 započítání s plněním, ale před splněním smlouvy, nemá nárok na vrácení kupní ceny.

#### 5. Reklamační řád

V případě, že dodaná služba (dále jen „e-skipas“) obsahuje vady (tj. neobsahuje objednané služby, je poškozený apod.), je zákazník povinen uplatnit nároky z vad (reklamací) bez zbytečného odkladu, a to následujícím způsobem:

- poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamací, tj. dnem v němž nebyla služba poskytnuta v dohodnutém nebo běžném rozsahu, kvalitě, množství a termínu, jinak právo na reklamací zaniká,- osobně v závislosti na reklamované službě, a to na hlavních pokladnách areálu, telefonním čísle +420 604 497 465 nebo na e-mailu [pokladni@mujkralicak.cz](mailto:pokladni@mujkralicak.cz). Dodatečně zjištěné vady nebudou akceptovány.

Středisko služeb Kraličák, s.r.o. po přezkoumání uplatněné reklamace rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Zákazník je povinen při vyřizování reklamace poskytnout dokumenty spojené s nákupem služby a další potřebnou součinnost vyžadovanou společností Kraličák, s.r.o.. Ve lhůtě pro vyřízení reklamace zašle provozovatel zákazníkovi formou e-mailu nebo prostřednictvím poštovní zásilky vyjádření k reklamaci a o způsobu odstranění vad reklamované služby.

## 6. Ochrana osobních údajů

6.1. Provozovatel je, ve smyslu Nařízení GDPR, správcem osobních údajů kupujícího a zpracovává jeho osobní údaje, zaznamenané do software AXESS 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:

- a. provozovatel o kupujícím zpracovává tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, u čipové karty i město a PSC, podrobnosti elektronického kontaktu pro elektronickou poštu a telefonní číslo, čísla u čipované karty, podobizna (fotografie);
- b. účel a zákonnost zpracování osobních údajů: účelem zpracování osobních údajů je výkon práv a plnění povinností vyplývajících z těchto podmínek, vyhodnocování kvality služeb provozovatele a její zvyšování, poskytování zvýhodnění a benefitů registrovaným kupujícím; zákonným důvodem zpracování osobních údajů kupujícího je plnění smlouvy podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) 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.
- c. prostředky a způsob zpracování osobních údajů: automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě;
- d. 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 provozovateli jednotlivými právními předpisy nebo po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem provozovatele, tj. 3 roky od nákupu produktu;
- e. osoby, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny: provozovatel může osobní údaje kupujícího zpřístupnit ostatním provozovatelům a oficiálním partnerům jak jsou tito uvedeni na jeho webových stránkách, 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.mujkralicak.cz](http://www.mujkralicak.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 zaslání elektronické pošty pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se čipové karty či produktů online tarifu či nabídek e-shopu, informací a obchodních sděleních 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 zaslání 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.

6.5. Zákazník dává provozovateli uzavřením kupní smlouvy souhlas se zpracováním svých osobních údajů předaných provozovateli při uzavírání kupní smlouvy za účelem jeho řádné identifikace jako smluvní strany kupní smlouvy a za účelem zajištění řádného plnění povinností smluvních stran z kupní smlouvy, jakož i za účelem dalšího poskytování služeb provozovatelem zákazníkovi. Zákazník tento souhlas uděluje zaškrtnutím políčka "Souhlasím s podmínkami ochrany osobních údajů" a to na dobu neurčitou, minimálně na dobu trvání smluvního vztahu a nejdéle do odvolání tohoto souhlasu. Po skončení smluvního vztahu může zákazník kdykoli prokazatelným způsobem odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů. Provozovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Provozovatel bude předané osobní údaje využívat za účelem poskytování služeb zákazníkovi. Zákazník uzavřením kupní smlouvy potvrzuje, že byl řádně informován o všech povinnostech provozovatele jako správce osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a o všech skutečnostech, o kterých je provozovatel jako správce povinen zákazníka informovat.

## 7. Mimosoudní řešení sporů

7.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

7.2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

7.3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## 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. V otázkách těmito obchodními podmínkami neupravených se práva a povinnosti stran řídí českým právem, a to i v případech kdy je uzavírána kupní smlouva s mezinárodním prvkem, zejm. příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

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. Zakoupením online tarifu zákazník bez výhrad přijímá veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek, jimiž je při uzavírání kupní smlouvy vázán a zaškrtnutím políčka „souhlasím s obchodními podmínkami“ v objednávkovém formuláři online tarifů v internetovém obchodě provozovatele vyjadřuje s těmito obchodními podmínkami výslovný souhlas.

8.6. Tyto aktualizované obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1.11.2022.