

WARUNKI HANDLOWE ONLINE

spółki SNĚŽNÍK a.s. z siedzibą Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava, NIP (IČ): 269 79 136, wpisanej do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Krajowy w Hradcu Králové, dział B, wstawka 2886, (dalej „Operator”), która prowadzi m.in. MELORI aqua & spa (dalej „Wellness”), dla sklepu internetowego Operatora, tj. dla wszystkich kategorii produktów tam oferowanych (dalej „e-shop” lub „sklep internetowy”), umieszczonego pod adresem internetowym <https://eshop.melori.cz>, a także dla wszystkich pozostałych sposobów zawierania umów sprzedaży lub innych umów, np. umów o przewóz osób (dalej także „umowa kupna” lub „umowa”), jeżeli Operator wykorzystuje do zawarcia umowy środki porozumiewania się na odległość (np. e-mail po wcześniejszej komunikacji za pośrednictwem formularza internetowego) bez jednoczesnej fizycznej obecności kupującego (dalej „środek porozumiewania się na odległość”), dalej łącznie „warunki handlowe” lub „warunki”. Operator przy zawieraniu umów kupna działa w ramach swojej działalności gospodarczej. W aktualnym brzmieniu niniejszych warunków wykorzystanie środka porozumiewania się na odległość (innego niż sklep internetowy) jest możliwe wyłącznie do zawierania umów dla zorganizowanych grup, zgodnie ze szczególnymi warunkami określonymi w art. 5.

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1.1. Niniejsze warunki handlowe regulują wzajemne prawa i obowiązki stron umowy powstające w związku z zawieraniem umów kupna (stanowią ich integralną część) za pośrednictwem e-shopu, który Operator prowadzi pod wyżej wskazanym adresem, za pośrednictwem interfejsu tej strony internetowej (dalej „strona internetowa”) lub poprzez wyżej wskazany środek porozumiewania się na odległość. Ewentualne odmienne postanowienia zawarte w umowach kupna zawieranych za pośrednictwem sklepu internetowego lub środka porozumiewania się na odległość, w szczególności dotyczące przedmiotu i warunków sprzedaży, mają pierwszeństwo przed brzmieniem niniejszych warunków handlowych.

1.2. Operator umożliwia dokonywanie zakupów w e-shopie zarówno bez rejestracji, jak i z rejestracją. Z rejestracją związane są korzystniejsze zakupy produktów oraz inne korzyści od Operatora (w szczególności możliwość przesunięcia realizacji produktu w przyszłość zgodnie z art. 2.1 lit. a) – ostatni akapit), które są wskazane po zalogowaniu w profilu osobistym zarejestrowanego klienta (czyli kupującego), wszystko w ramach programu lojalnościowego Operatora „Resort card”. Rejestracja online tutaj: <https://eshop.melori.cz>; rezygnacja z rejestracji w programie lojalnościowym jest możliwa wyłącznie poprzez wiadomość kupującego wysłaną z jego zarejestrowanego adresu e-mail na adres Operatora: info@melori.cz.

Operator wydaje m.in. na warunkach tu wskazanych kartę zarejestrowaną lub kartę niezarejestrowaną, obie w formie karty chipowej. Jeżeli dane postanowienia dotyczą zarówno karty zarejestrowanej, jak i niezarejestrowanej, może być stosowane

wspólne określenie „karta chipowa”. Karta zarejestrowana jest spersonalizowana poprzez rejestrację, jest nieprzenoszalna, a jej wydanie dla nowo zarejestrowanych kupujących jest odpłatne zgodnie z aktualnym cennikiem Operatora; karta nie podlega zwrotowi. Karta niezarejestrowana nie jest spersonalizowana, jest nieprzenoszalna i jej wydanie w każdym przypadku podlega zwrotnej kaucji zgodnie z aktualnym cennikiem; wydawana jest przy zakupie usług Wellness. Karta resortowa (nabyta lub doładowana kredytem zgodnie z wcześniejszymi warunkami handlowymi Operatora), której posiadacz nie dokona rejestracji, pozostaje nośnikiem wartości wpłaconej w formie kaucji przy wydaniu tej karty oraz ewentualnie dotychczas wpłaconego kredytu elektronicznej portmonetki.

1.3. Kupujący może w sklepie internetowym nabyć wybraną kategorię produktów – poszczególne rodzaje (produkty) „taryf online” zgodnie z art. 2.1 jako usługę bezpośrednią albo vouchery zgodnie z art. 2.2 jako bony na usługę.

Kupujący przed każdym takim zakupem może wybrać zakup z rejestracją lub bez rejestracji, o ile zakup danego produktu na to pozwala; bardziej szczegółowe warunki są wskazane przy poszczególnych kategoriach produktów.

1.4. Zakupem produktu taryfy online lub vouchera, niezależnie od tego, czy nastąpił w e-shopie, czy za pośrednictwem środka porozumiewania się na odległość, kupujący zobowiązuje się respektować i przestrzegać niniejszych warunków handlowych, jak również Regulaminu Horského resortu Dolní Morava w aktualnym brzmieniu (opublikowanego tutaj), jeżeli zakupił produkt taryfy online lub voucher powiązany z przewozem, oraz regulaminów innych zimowych i letnich aktywności (opublikowanych tutaj), które stanowią produkty taryf online lub vouchery. Z regulaminami tymi kupujący jest zobowiązany zapoznać się przed wejściem na daną aktywność, a następnie przestrzegać wszystkich opublikowanych (w szczególności bezpieczeństwa) instrukcji, piktogramów (zwłaszcza mających na celu zapobieganie urazom) itp. wydanych przez Operatora lub umieszczonych przez niego w resorcie, jak również poleceń obsługi. Na żądanie konsumenta Operator wyjaśni znaczenie piktogramów. Sprzedaż produktów taryf online i voucherów odbywa się zgodnie z przepisami obowiązujących aktów prawnych, w szczególności ustawy nr 89/2012 Dz.U., kodeks cywilny, w obowiązującym brzmieniu (dalej również „OZ”), innymi przepisami prawa Republiki Czeskiej, rozporządzeniami Parlamentu Europejskiego i Rady, w szczególności Rozporządzeniem PE i Rady (UE) nr 2016/679 (dalej „Rozporządzenie GDPR”).

2. ZAKUP TARYF ONLINE I VOUCHERÓW

Zakup taryf online i voucherów za pośrednictwem e-shopu lub środka porozumiewania się na odległość może, na poniższych warunkach, dokonać każda osoba (dalej „kupujący”). Kupującym może być zarówno konsument (kupujący poza zakresem swojej działalności gospodarczej lub poza zakresem samodzielnego

wykonywania zawodu), jak i przedsiębiorca, wobec którego niniejsze warunki handlowe mogą zgodnie z OZ wyłączyć stosowanie niektórych postanowień przewidzianych wyłącznie dla ochrony konsumenta. Jeżeli taryfa online lub voucher dotyczy usługi, której świadczenie jest zgodnie z przepisami prawa uzależnione od osiągnięcia określonego wieku (np. 15 lat) lub szczególnej kwalifikacji (np. posiadanie prawa jazdy), może z niej skorzystać wyłącznie osoba spełniająca te warunki. Podanie nieprawidłowego wieku lub nieprawdziwej informacji o szczególnej kwalifikacji stanowi wprowadzenie Operatora w błąd co do istotnej okoliczności zakupu.

2.1. Taryfa online

Taryfą online, na potrzeby niniejszych warunków, jest zakup online konkretnego produktu (w szczególności przewozu, aktywności, atrakcji) zgodnie z aktualną ofertą e-shopu lub aktualną ofertą dla zorganizowanych grup, w ramach następujących rodzajów produktów taryf online:

a) na konkretny dzień (datę) lub jego część zgodnie z aktualnym cennikiem – tego produktu taryfy online nie można wykorzystać w innym dniu niż ten, na który został zakupiony (z zastrzeżeniem zarejestrowanego klienta, który zgodnie z ostatnim akapitem niniejszej litery może przesunąć termin realizacji wybranego produktu taryfy online); w przypadku niewykorzystania w danym dniu produkt przepada bez prawa do zwrotu ceny zakupu, chyba że niniejsze warunki stanowią inaczej. Przy zawieraniu umowy, a konkretnie przy dokonywaniu przez kupującego wyboru żądanego produktu oraz dnia jego realizacji, system może wymagać w przypadku produktu na konkretny dzień wyboru orientacyjnego czasu skorzystania z produktu w wybranym dniu, w postaci przedziału czasowego od – do. W takim przypadku obowiązuje, że ani kupujący, ani Operator nie są bezpośrednio związani tym orientacyjnym przedziałem czasowym, a bilet (lub inny dokument uprawniający do wykorzystania produktu) będzie ważny przez cały wybrany konkretny dzień. Wyboru orientacyjnego czasu i jego przestrzegania przez kupującego służy wyłącznie ograniczeniu ryzyka powstawania kolejek oraz zapewnieniu, że wszystkie osoby zamawiające dany produkt w danym dniu będą mogły z niego skorzystać bez zakłócania płynności realizacji. Z kolei nieprzestrzeganie wybranego orientacyjnego czasu zwiększa ryzyko, że kupujący nie będzie mógł skorzystać z produktu w sposób płynny i bez oczekiwania. Jeżeli jednak produkt został zakupiony przez kupującego nie na konkretny dzień z wyborem orientacyjnego czasu, lecz jest to produkt nabyty na ściśle określonej części konkretnego dnia (np. specjalny bilet na ostatnie 2 godziny pracy, karnet 4-godzinny, jazda wieczorna), ta część dnia jest wiążąca dla obu stron umowy, a nie jedynie orientacyjna.

Zgodnie z art. 1.2 niniejszych warunków wyłącznie zarejestrowany klient (kupujący) jest uprawniony do zmiany dnia realizacji (tj. daty), ewentualnie jego części, dla wybranego przez Operatora produktu taryfy online i przesunięcia go na późniejszy

termin, począwszy od zakupu produktu od dnia 5.8.2022 (włącznie). Produkty taryfy online, które Operator wybrał jako możliwe do przesunięcia w czasie realizacji, zarejestrowany klient sprawdzi po zalogowaniu do swojego profilu osobistego; Operator zastrzega sobie prawo do zmiany takich wybranych produktów według własnego uznania, przy czym zmiany dotyczące produktu nie mogą naruszyć praw zarejestrowanego klienta, który już w swoim profilu wprowadził zmianę terminu realizacji w przyszłości. Zarejestrowany klient może dokonać zmiany terminu realizacji produktu taryfy online po zalogowaniu do swojego profilu najpóźniej do końca dnia (23:59:59) poprzedzającego dzień, który był pierwotnym (wcześniej zakupionym) dniem realizacji. Operator gwarantuje możliwość przesunięcia realizacji produktu taryfy online na późniejszy termin o 1 dzień aż co najmniej do 14 dni w stosunku do pierwotnego terminu realizacji; według własnego uznania Operator może dla niektórych produktów taryfy online oferować w profilu osobistym zarejestrowanego klienta również dłuższe okresy.

b) z ograniczoną ważnością czasową przez okres obowiązywania zgodnie z Regulaminem Horského resortu Dolní Morava lub regulaminami poszczególnych aktywności (łącznie „regulaminy”) – ma to zastosowanie wyłącznie w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Operatora lub kupującego taryfa online nie zostanie wykorzystana w dniu, na który została zakupiona (2.1 lit. a)) i można ją, na warunkach określonych w regulaminach, wykorzystać w okresie obowiązywania przez nie określonym. Okres ten rozpoczyna się w dniu zakupu wybranego produktu i kończy się z upływem terminu; w przypadku niewykorzystania taryfy w tym okresie produkt przepada bez prawa do zwrotu ceny zakupu. Długość okresu dla poszczególnych taryf online zostanie kupującemu podana również na jego zapytanie wysłane na e-mail: info@melori.cz lub telefonicznie pod numer: +420 602 378 150.

c) z ważnością na cały sezon – sezon zimowy lub letni, a także pozostałe warunki (w szczególności płatnicze, kategorie wiekowe dla ich nabycia) są bardziej szczegółowo określone w aktualnym cenniku Operatora lub w niniejszych warunkach. Produkt ten można jedynie załadować na kartę zarejestrowaną lub kupić w formie tzw. biletu wymiennego z kodem QR i postępować zgodnie z poniższym punktem a). Bardziej szczegółowe warunki i szczegóły dotyczące taryf całosezonowych określają szczególne warunki handlowe dla taryf całosezonowych, które w przypadku odmiennej regulacji mają pierwszeństwo przed niniejszymi warunkami. Jeżeli kupujący w ramach tego rodzaju produktu nabędzie taryfę sezonową (całosezonową), ma możliwość korzystania z urządzeń przewozowych przeznaczonych do jazdy na nartach i snowboardzie w sezonie zimowym oraz na rowerze poza sezonem zimowym w resorcie (dalej „urządzenia przewozowe”) i jest związany ich funkcjonowaniem; funkcjonowanie urządzeń przewozowych regulują Regulamin Horského resortu Dolní Morava (kolej linowa) oraz regulaminy przewozowe pozostałych urządzeń. Dla zakupu jakiegokolwiek skipasu zdanie poprzednie stosuje się odpowiednio, z tym że dotyczą one konkretnej daty lub terminu.

Zakupu produktu taryfy online kupujący dokonuje w formie:

- **załadowania na kartę zarejestrowaną** – taryfę online może nabyć wyłącznie posiadacz karty zarejestrowanej; produkt ten jest zawsze nieprzenoszalny i prawa z niego może realizować wyłącznie posiadacz karty,
- **zakupu w formie jednorazowego biletu (biletu przejazdowego) z kodem QR** – produkt jest zawsze przenoszalny, można go nabyć z rejestracją lub bez rejestracji; prawa z niego może wykonywać jego posiadacz (okaziciel); kupujący przechodzi z nim bezpośrednio do bramki obrotowej (bez innych formalności),
- **zakupu w formie tzw. biletu wymiennego z kodem QR** (dalej „bilet wymienny”) – można nabyć z rejestracją lub bez rejestracji; jeżeli w momencie zakupu zarejestrowany kupujący nie posiada fizycznie karty zarejestrowanej (dlatego nie jest możliwe załadowanie taryfy online zgodnie z pierwszym tiret) lub jeżeli niezarejestrowany kupujący nabywa taryfę online, która zgodnie z decyzją Operatora wymaga jako nośnika karty chipowej, bądź kupujący nie chce/nie może wybrać formy załadowania lub jednorazowego biletu z kodem QR, może nabyć wybrany produkt taryfy online w formie biletu wymiennego. Bilet wymienny po prawidłowej weryfikacji przez Operatora (w wyznaczonych przez niego miejscach w resorcie, np. przy kasie) jest wymieniany albo na:
 - kartę chipową (w zależności od poziomu rabatu i rejestracji w formie karty zarejestrowanej lub niezarejestrowanej), która zawiera dane z przeprowadzonego zakupu online; produkt zapisany na tej karcie jest zawsze nieprzenoszalny i prawa z niego może wykonywać jedynie posiadacz karty; ważność biletu wymiennego z chwilą załadowania na kartę chipową wygasa; lub
 - jeżeli taryfa online nie wymaga jako nośnika karty chipowej, bilet wymienny nie podlega wymianie, a kupujący przechodzi z biletem wymiennym bezpośrednio do bramki obrotowej.

Bilet wymienny kupujący otrzymuje e-mailem w formacie PDF z możliwością wydruku lub odczytu z e-maila czy telefonu kupującego przez pracownika Operatora.

Umowa przewozu lub umowa o realizację wybranego produktu – aktywności zostaje zawarta również zgodnie z art. 2.6 niniejszych warunków. Cenę zakupu wybranego produktu kupujący opłaca przy użyciu systemu płatniczego bramki płatniczej określonej w niniejszych warunkach.

2.2. Voucher

Voucherm, na potrzeby niniejszych warunków, jest między osobami przenoszalny, konkretny bon zgodnie z aktualną ofertą e-shopu przeznaczonego do zakupu

voucherów prezentowych (<https://eshop.melori.cz>), bez konkretnego terminu, jedynie z ograniczeniem maksymalnej możliwej daty realizacji. Voucher ma nominalną wartość pieniężną i zawiera prawo posiadacza do wykorzystania go przy opłaceniu usługi oferowanej przez Operatora w resorcie (w szczególności świadczenia usług przewozu, aktywności, atrakcji, noclegu lub innych usług resortu). Voucher można zrealizować tylko jeden raz, i to w punkcie obsługi klienta TICKET POINT (w przypadku voucherów o wartości nominalnej na przewóz, aktywności, atrakcje) oraz w recepcji Wellness Hotelu Vista (w przypadku usług noclegowych), gdzie zakupiony voucher zostanie sprawdzony. Na podstawie kontroli ważności voucheru, przy jego realizacji voucher zostanie elektronicznie unieważniony i wymieniony bezpośrednio na usługę, której wartość nominalna nie przekracza wartości nominalnej voucheru wskazanej na voucherze albo – w odniesieniu do zwrotnej kaucji w wysokości 100 CZK – wymieniony na kredyt elektronicznej portmonetki karty chipowej, z której można korzystać przy opłaceniu usług. Voucher zostanie unieważniony w taki sposób, aby nie było możliwe jego ponowne użycie. Vouchera nominalnego nie można wymienić z powrotem na gotówkę.

Przez realizację voucheru o wartości nominalnej rozumie się w przypadku voucheru kredytowego dopisanie jego wartości na kartę chipową – wyłącznie w recepcji Hotelu Vista lub w punkcie obsługi klienta TICKET POINT (bądź na inną kartę wyznaczoną przez Operatora); w przypadku pozostałych rodzajów voucherów bon ten służy jako środek płatniczy przy uiszczaniu opłaty za usługę w ten sposób, że u Operatora jest wymieniany na konkretną usługę zgodnie z rodzajem voucheru – do zakupu nie jest wymagana rejestracja. Voucher można zrealizować najpóźniej w ostatnim dniu okresu jego ważności; niewykorzystanie go w tym okresie powoduje wygaśnięcie produktu bez prawa do zwrotu ceny zakupu. Niektóre rodzaje voucherów wymagają wcześniejszej rezerwacji.

Operator wystawia następujące rodzaje voucherów:

a) **sezonowe** – ważność tego rodzaju voucheru jest powiązana z porą roku (pkt i–iii poniżej), w której dana usługa jest świadczona, i może on zostać zrealizowany w dowolnej kasie resortu. Jeżeli voucher sezonowy jest wystawiony jako voucher atrakcji (np. „pierwszy ślad”, przejazd ratrakiem), kupujący musi dokonać z odpowiednim wyprzedzeniem rezerwacji (osobiście, e-mailem na adres: info@melori.cz lub telefonicznie pod nr: +420 602 378 150) świadczenia usługi z odpowiednim wyprzedzeniem, w przeciwnym razie Operator nie może zagwarantować realizacji voucheru w konkretnym dniu wybranym przez kupującego z powodu możliwego wyczerpania dostępnych miejsc. Operator wystawia vouchery sezonowe następujących typów:

- **zimowy** – przewidywana (orientacyjna) ważność w okresie od 1 grudnia do 31 marca (dalej „sezon zimowy”).

Operator informuje kupujących, że czas trwania sezonu zimowego zależy od warunków pogodowych w resorcie. W związku z tym może się zdarzyć, że

rozpoczęcie świadczenia usługi przez Operatora nastąpi później lub zakończy się wcześniej, bez prawa do finansowej rekompensaty za krótszy sezon zimowy w stosunku do przewidywanego okresu ważności. W takim przypadku ważność voucheru jest powiązana z możliwością faktycznego świadczenia usługi przez Operatora, a zatem ważność voucheru rozpoczyna się i kończy w pierwszym i ostatnim dniu możliwego świadczenia danej usługi. Operator zaleca śledzenie aktualnej sytuacji w Horském resortu Dolní Morava w ogólnodostępnych źródłach (w szczególności na stronie internetowej, Facebooku). W przypadku niewykorzystania voucher przepada bez prawa do zwrotu ceny zakupu.

Voucher można zrealizować wyłącznie w **pierwszym sezonie narciarskim** następującym po jego zakupie. Jeżeli voucher został zakupiony już w trakcie danego sezonu narciarskiego, należy go wykorzystać do końca tego sezonu;

- **letni** – przewidywane (orientacyjne) rozpoczęcie sezonu letniego zależy od zakończenia sezonu zimowego; dokładną datę rozpoczęcia Operator poda w ogólnodostępnych źródłach (np. strona internetowa, Facebook); ważność jest ustalona do 31 października roku kalendarzowego, na który voucher został zakupiony. Operator informuje kupujących, że z powodu niekorzystnych warunków pogodowych może dojść do późniejszego rozpoczęcia lub wcześniejszego zakończenia świadczenia usługi; drugi akapit pkt i) stosuje się odpowiednio do sezonu letniego; oraz
- **całoroczny** – okres ważności wynosi do jednego roku od zakupu. Jeżeli na voucherze nie wskazano inaczej, jest on voucherem całorocznym.

b) kredytowy (voucher na kredyt elektronicznej portmonetki karty chipowej) – ten rodzaj voucheru można zrealizować w terminie jednego roku od jego zakupu w taki sposób, aby w tym okresie wartość voucheru została jednocześnie dopisana na kartę chipową lub inną kartę wyznaczoną przez Operatora; niewykorzystanie go w tym terminie powoduje wygaśnięcie produktu bez prawa do zwrotu ceny zakupu. Dopisania można dokonać wyłącznie osobiście w recepcji Hotelu Vista lub w punkcie obsługi Wellness MELORI aqua & spa. Po dopisaniu wartości voucheru na daną kartę kwota ta musi zostać wykorzystana w ciągu jednego roku od jej dopisania na daną kartę; niewykorzystanie jej w tym okresie powoduje, że ta kwota (lub jej pozostała część) przepada bez prawa do zwrotu ceny zakupu voucheru. Jeżeli w tym okresie na daną kartę zostanie dopisana kolejna kwota, termin jednego roku biegnie na nowo od dnia dopisania kolejnej kwoty.

c) noclegowy – jest powiązany z ograniczonym okresem realizacji i jest nabywany bez konkretnego terminu. Można go zrealizować wyłącznie w recepcji Hotelu Vista w resorcie, przy czym kupujący musi w odpowiednim wyprzedzeniu przed planowaną realizacją dokonać rezerwacji (osobiście, e-mailem na adres: rezervace@dolnimorava.cz lub telefonicznie pod nr: +420 734 875 296) miejsc noclegowych u Operatora i poczekać na jej potwierdzenie przez Operatora. Operator

zastrzega sobie prawo do określenia, że w określonym okresie voucher nie może zostać zrealizowany; informacja ta musi być jednak wskazana bezpośrednio na voucherze. Jeżeli w terminie żądanym przez kupującego nie będą już dostępne miejsca noclegowe, Operator zobowiązuje się zaproponować kupującemu alternatywny termin noclegu w okresie ważności voucheru. Jeżeli nie dojdzie do akceptacji przez kupującego terminu zaproponowanego przez Operatora lub jeżeli w żądanym przez kupującego terminie nie będzie dostępna żadna alternatywna pojemność noclegowa, produkt ten wygasa z upływem okresu jego ważności bez prawa do zwrotu ceny zakupu. Operator informuje, że jeżeli kupujący nie dokona rezerwacji miejsc noclegowych u Operatora lub rezerwacja nie zostanie dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem przed planowaną realizacją voucheru, może dojść do sytuacji, w której z przyczyn pojemnościowych usługa nie będzie mogła zostać świadczona w żądanym terminie, a produkt ten wygaśnie z upływem okresu jego ważności bez prawa do zwrotu ceny zakupu. Ten rodzaj voucheru można dalej podzielić na:

- **pakiet pobytowy** – który musi zostać zrealizowany w terminie określonym na voucherze, oraz
- **pozostałe rodzaje voucherów noclegowych** – w szczególności voucher nominalny i bon noclegowy; w obu przypadkach voucher musi zostać zrealizowany w ciągu jednego roku od jego zakupu.

Cenę zakupu wybranego voucheru kupujący opłaca przy użyciu systemu płatniczego bramki płatniczej określonej w niniejszych warunkach.

Zakupu produktu voucheru kupujący dokonuje w formie:

- **załadowania na kartę zarejestrowaną** – dotyczy wyłącznie posiadaczy kart zarejestrowanych; produkt ten jest zawsze nieprzenoszalny i prawa z niego może wykonywać wyłącznie posiadacz karty;
- **załadowania na inną kartę wyznaczoną przez Operatora** – dotyczy przypadków, gdy tak postanowi Operator;
- **zakupu w formie bonu prezentowego z ewentualnym kodem kreskowym** – produkt jest przenoszalny, prawa z niego może wykonywać jego posiadacz (okaziciel); może zostać wystawiony zarówno w formie papierowej (drukowanej), jak i elektronicznej.

2.3. Postanowienia wspólne dla wszystkich kategorii produktów

Produkt oznaczony w niniejszych warunkach jako **nieprzenoszalny** nie może być przez kupującego, odpłatnie ani nieodpłatnie, udostępniony osobie trzeciej w celu skorzystania z urządzeń przewozowych lub aktywności w resorcie, nie może być odsprzedany, kopiowany, modyfikowany ani w jakikolwiek sposób nadużywany. Operator jest uprawniony do kontroli powyższego i w przypadku stwierdzenia naruszenia może postępować:

- w zakresie przewozu – zgodnie z Regulaminem Horského resortu Dolní Morava, ewentualnie zgodnie z art. 2.7 niniejszych warunków,
 - w pozostałych przypadkach – tak jak przy nadużyciu produktu lub wprowadzeniu Operatora w błąd, tj. zablokować produkt, co oznacza również, że Operator odstępuje od umowy kupna ze skutkiem na przyszłość, wszystko **bez jakiegokolwiek rekompensaty finansowej** dla kupującego, nawet jeżeli rozpoczął już korzystanie z produktu.
-

2.4. Zawarcie umowy

Do zawarcia umowy konieczne jest wypełnienie elektronicznego formularza wymaganymi informacjami oraz wybór sposobu płatności.

Po wypełnieniu wszystkich wymaganych danych i zaznaczeniu zgody na niniejsze warunki handlowe następuje **rekapitulacja zamówienia**, w tym ceny i warunków, w sekcji „Kontrola i płatność”.

Kliknięcie przycisku „**Zapłać kartą**” stanowi złożenie zamówienia i zawarcie umowy dla wszystkich produktów i voucherów; od tego momentu kupujący, w szczególności konsument, jest związany swoim działaniem i akceptuje obowiązek zapłaty uzgodnionej ceny.

Operator przekazuje kupującemu następujące informacje **przed zawarciem umowy kupna**, które mają zastosowanie do konsumenta:

2.4.1. Podana cena zakupu jest ceną całkowitą i ostateczną, tj. zawiera wszystkie podatki i opłaty oraz inne należne świadczenia pieniężne.

2.4.2. Sposób dostarczenia produktów taryfy online i voucherów zależy od wybranego produktu:

- **załadowanie na kartę zarejestrowaną** lub inną kartę wyznaczoną przez Operatora – tam, gdzie warunki na to pozwalają; załadowanie po zapłacie realizuje sam kupujący w swoim koncie osobistym (produkt jest dostarczony natychmiast zgodnie z § 1959 OZ),
- **wygenerowanie kodu QR biletu (wejściówki)** – przesyłanego e-mailem po zapłacie; okazuje się go przy wejściu do bramki obrotowej urządzenia przewozowego lub aktywności (produkt dostarczony natychmiast),
- **wygenerowanie kodu QR biletu wymiennego** – przesyłanego e-mailem po zapłacie; służy on następnie do wymiany lub wejścia przez bramkę (produkt dostarczony natychmiast),
- **wygenerowanie bonu prezentowego** z ewentualnym kodem kreskowym – przesyłanego e-mailem (produkt dostarczony natychmiast).

2.4.3. Koszty dostawy nie są naliczane, także w przypadku dostarczenia za pomocą usług pocztowych.

2.4.4.

Przy dochodzeniu praw z tytułu wad zastosowanie mają § 2099 i nast. OZ, a w przypadku konsumenta – ustawa nr 634/1982 o ochronie konsumentów.

Nie udziela się gwarancji jakości ani serwisu posprzedażowego.

Nie obowiązują szczególne zasady rozpatrywania reklamacji konsumentów.

2.4.5. Mimosądowe rozwiązywanie sporów

Operator informuje kupującego, że w przypadku gdy kupujący będący konsumentem zgłosi wobec Operatora jakiekolwiek roszczenie dotyczące zawartej między stronami umowy kupna lub umowy o świadczenie usług („spór konsumencki”), a Operator roszczenia nie uzna i spór nie zostanie rozwiązany inaczej, kupujący może zwrócić się do organu właściwego do mimosądowego rozwiązywania sporów konsumenckich — **Czeskiej Inspekcji Handlowej (ČOI)**.

Szczegółowe informacje znajdują się na stronie www.coi.cz w zakładce „PRO SPOTŘEBITELE”.

Koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość (internet, telefon) kupujący pokrywa sam.

Telefon do Operatora: +420 602 378 150

E-mail do doręczeń elektronicznych: info@melori.cz

2.4.6. Informacje o głównych właściwościach produktu znajdują się przy poszczególnych typach produktów na <https://www.melori.cz/>

2.4.7. Adresy obiektów Operatora:

- MELORI aqua & spa, Velká Morava, 561 69 Dolní Morava
- Wellness hotel Vista****, Velká Morava 46
- Penzion Tereška, Velká Morava 32
- Chata Marcelka, Velká Morava 58
- Chata U Slona, Velká Morava 132
- Wypożyczalnia i centrum obsługi klienta: Velká Morava 58

2.4.8. Dostosowanie ceny do osoby konsumenta w oparciu o automatyczne decyzje: nie stosuje się.

2.4.9. W przypadku odstąpienia od umowy konsument nie ponosi kosztów zwrotu towaru: nie dotyczy (przy tych produktach nie zachodzi fizyczny zwrot).

2.4.10. W przypadku umów o przewóz osób urządzeniami przewozowymi, zgodnie z § 1811 ust. 3 lit. d) OZ, nie stosuje się § 1811 ust. 2 OZ – Operator nie ma obowiązku udzielić informacji tam wskazanych.

Zawarciem umowy kupujący potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi warunkami lub miał możliwość się z nimi zapoznać, i że je akceptuje.

Kupujący zgadza się na korzystanie ze środków porozumiewania się na odległość

2.5. Na jedną kartę chipową można zakupić wyłącznie taką kombinację taryf online i voucherów, która nie koliduje rodzajem usługi ani czasowo, i to maksymalnie do wolnej pojemności karty.

2.6. Aktualny Regulamin MELORI aqua & spa jest dostępny we wszystkich kasach wellness.

Regulaminy letnich i zimowych aktywności są dostępne przy danej aktywności.

2.7. Karta zarejestrowana — weryfikacja uprawnień

Karta zarejestrowana jest powiązana poprzez datę urodzenia z typem osoby (np. dorosły, dziecko, junior, senior, student — kategorie wiekowe określone są w cenniku Operatora).

Karta jest związana z *konkretną osobą* i jest **nieprzenoszalna**.

Produkty taryf online lub vouchery dotyczące tych typów osób są wskazane w aktualnym cenniku, dostępnym w e-shope oraz w kasach resortu.

Kupujący (posiadacz lub okaziciel) jest zobowiązany, na żądanie Operatora, zawsze udowodnić uprawnienie do korzystania z ceny ulgowej dla danej kategorii wiekowej, przedstawiając ważny dokument potwierdzający wiek lub status (np. dowód osobisty, karta ubezpieczenia zdrowotnego, ISIC).

Podanie nieprawdziwych lub niepełnych danych jest naruszeniem warunków wydania karty zarejestrowanej i wprowadzeniem Operatora w błąd przy zawieraniu umowy kupna.

Karta zarejestrowana może zostać **zablokowana bez rekompensaty**, a Operatorowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania.

2.8. Kontrola nadużyć – zdjęcia referencyjne

W celu ochrony prawnie uzasadnionych interesów Operatora przed nadużywaniem taryf online i niektórych voucherów związanych z przewozem oraz w celu wykonania obowiązków umownych, Operator informuje kupującego, że **przy pierwszym przejściu przez bramkę obrotową** wykonywane jest **zdjęcie cyfrowe** osoby przechodzącej, które nie umożliwia jednoznacznej identyfikacji („zdjęcie

referencyjne”).

Do tego celu nie jest wymagane uzyskanie zgody.

Zdjęcia te mogą być wykorzystywane wyłącznie w celach, w których zostały wykonane.

Zdjęcie referencyjne jest porównywane z **kolejnymi zdjęciami kontrolnymi**, wykonywanymi przy każdym przejściu przez bramkę.

Bramki wyposażone są w system kamerowy z nagrywaniem; przestrzeń monitorowana jest oznaczona piktogramami.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w art. 6 niniejszych warunków.

Informacje dotyczące przewozu osób – w Regulaminie Horského resortu Dolní Morava.

2.9. Aktywacja produktów

- taryfa online załadowana na kartę chipową,
- bilet (wejściówka) z kodem QR,
- bilet wymienny niewymagający karty chipowej,
- vouchery powiązane z wejściem przez bramkę

są **aktywowane przy pierwszym przejściu przez bramkę obrotową** urządzenia przewozowego lub aktywności.

Operator jeszcze przed aktywacją spełnił swój obowiązek umożliwienia realizacji produktu.

2.10. Specjalne warunki — COVID-19

Jeżeli przepisy lub środki (ministerstwa zdrowia, stacji sanitarnej, rządu, organów publicznych) wymagają określonych procedur, np.:

- potwierdzenia ważności certyfikatu O–T–N lub O–N,
- załadowania certyfikatu podczas zakupu online,

wówczas kupujący odpowiada **wyłącznie** za poprawność, prawdziwość i aktualność dostarczonych dokumentów.

Jeżeli kupujący dokonuje zakupu również dla osób trzecich, powyższe obowiązki dotyczą **każdej osoby**, dla której dokonano zakupu.

Operator ma prawo kontrolować spełnienie wymagań zarówno przy zakupie, jak i przed (lub podczas) korzystania z urządzeń przewozowych.

Jeżeli kupujący lub osoba trzecia **nie wykaże spełnienia warunków**, Operator musi zablokować zakupiony produkt i odmówić świadczenia — **bez jakiejkolwiek rekompensaty finansowej**.

3. CENA

3.1.

Ceny taryf online i voucherów w e-shopie mogą być, według uznania Operatora, korzystniejsze niż ceny produktów przy kasach.

Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cen lub zniesienia obniżonych cen w e-shopie w przyszłości; warunki już zawartych umów kupna pozostają zachowane.

3.2.

Zapłata ceny (dalej „płatność ceny zakupu”) odbywa się zawsze bezgotówkowo za pośrednictwem **bramki płatniczej Global Payments WebPay**, obsługiwanej przez Global Payments s.r.o., IČ: 04235452.

3.3. Płatność przez bramkę płatniczą przebiega w krokach:

1. Kupujący wybiera płatność kartą.
2. Operator przekazuje żądanie utworzenia zamówienia do bramki płatniczej.
3. Bramka płatnicza wyświetla formularz do wpisania danych karty.
4. Kupujący wprowadza dane i potwierdza płatność.
5. Bramka przekazuje żądanie autoryzacji 3D Secure.
6. Jeśli bank wymaga potwierdzenia, kupujący zostaje przekierowany do strony banku w celu podania hasła/SMS itd.
7. Wynik autoryzacji wraca do bramki płatniczej.
8. Bramka przekazuje wynik Operatorowi, a Operator wyświetla go kupującemu.

3.4.

Potwierdzenie transakcji jest generowane automatycznie po zawarciu umowy i zapłacie — kupujący otrzymuje na e-mail potwierdzenie płatności i potwierdzenie zamówienia (dokument podatkowy).

3.5. Chargeback – odpowiedzialność kupującego

Jeżeli kupujący po zapłacie kartą zainicjuje u wystawcy karty procedurę **chargeback**, mimo że nie istnieją ku temu prawne ani umowne podstawy (np.: produkt został prawidłowo zrealizowany, umowa nie podlega odstąpieniu — transport, gastronomia,

wykorzystanie czasu wolnego w ustalonym terminie — lub reklamacja została zasadnie odrzucona), kupujący przyjmuje do wiadomości, że może dojść do zwrotu środków, które Operator **zasadnie** otrzymał.

Za prawdziwość podanych informacji, przesłanych dokumentów i powód chargebacku odpowiada wyłącznie kupujący.

Jeżeli chargeback nastąpi **bez podstawy prawnej**, Operator ma prawo żądać:

- ponownej zapłaty pełnej ceny produktu,
- ustawowych odsetek za opóźnienie,
- kosztów dochodzenia roszczenia (honorarium adwokata, opłata sądowa itd.).

Jeżeli kwota zwrócona kupującemu przekroczy **10 000 CZK**, Operator może złożyć zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa **oszustwa** (§ 209 Kodeksu karnego).

Kwoty niższe mogą stanowić wykroczenie przeciwko mieniu.

4. Odstąpienie od umowy kupna taryfy online i vouchera oraz informacje o tym, kiedy konsument nie może od umowy odstąpić

4.1.

Kupujący będący konsumentem, który zakupi produkt taryfy online (za pośrednictwem e-shopu lub środka komunikacji na odległość) lub voucher, **nie może odstąpić od zawartej umowy**, jeżeli świadczenie zostało już spełnione w pełnym zakresie.

Konsument wyraźnie oświadcza, że jeżeli zgodnie z aktualnym cennikiem w przypadku produktów taryfy online zgodnie z art. 2.1 lit. a), b), ewentualnie c), lub voucherów zgodnie z art. 2.2, okres na spełnienie świadczenia jest krótszy niż ustawowy termin odstąpienia od umowy zgodnie z § 1829 k.c. (OZ), to **w sposób wyraźny zwraca się do Operatora** o rozpoczęcie świadczenia usług / spełnienie świadczenia przed upływem ustawowego terminu, a za taką zgodę = wniosek uważa się zakup odpowiedniego produktu lub vouchera z takim krótszym terminem. W takim przypadku konsument przed zawarciem umowy przy zakupie produktu z terminem zapoznał się z tym terminem i przyjmuje do wiadomości, że **nie przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy**, ponieważ zobowiązanie Operatora do spełnienia świadczenia wygasło z upływem czasu albo zostało z jego zgodą już spełnione.

Jeżeli jednak Operator dopiero rozpoczął świadczenie i nie zostało ono spełnione w pełnym zakresie, a konsument odstąpi od umowy na podstawie § 1837 lit. a) ustawy nr 89/2012 Sb., kodeks cywilny, konsument ma obowiązek ponieść proporcjonalne koszty w wysokości zwykłej ceny tego, co zostało spełnione.

Nawet jeżeli usługi nie zostały spełnione w pełnym zakresie, konsument co do zasady **nie ma prawa odstąpienia od umowy**, jeżeli jej przedmiotem jest zakwaterowanie, wyżywienie lub wykorzystanie czasu wolnego, o ile zgodnie z umową świadczenie ma być spełnione w określonym dniu lub okresie, ani od umowy o przewóz osób zgodnie z § 1820–1840 ustawy nr 89/2012 Sb.

Jeżeli przedmiotem świadczenia jest inny rodzaj usługi niż zakwaterowanie, wyżywienie, wykorzystanie czasu wolnego lub przewóz osoby, a Operator rozpoczął świadczenie usługi taryfy online lub vouchera na podstawie wyraźnej prośby konsumenta, wyrażonej poprzez zakup produktu z krótszym terminem świadczenia niż termin odstąpienia od umowy, a konsument mimo to odstąpi od umowy w terminie 14 dni (o ile nie chodzi o § 1837 lit. a), j) lub § 1840 ust. 1 lit. h) ustawy nr 89/2012 Sb., k.c.), jest on zobowiązany zapłacić Operatorowi zwykłą cenę tego, co już zostało spełnione, zgodnie z § 1834 ustawy nr 89/2012 Sb., k.c.

4.2.

Kupujący będący konsumentem **w ogóle nie ma prawa** odstąpić od umowy kupna produktu taryfy online lub vouchera zgodnie z § 1837 lit. j) ustawy nr 89/2012 Sb., jeżeli przedmiotem produktu taryfy online lub vouchera jest wykorzystanie czasu wolnego, zakwaterowanie lub wyżywienie, o ile zgodnie z umową świadczenie ma być spełnione w określonym dniu lub okresie.

Kupujący przyjmuje tę okoliczność do wiadomości i jest na nią wyraźnie upozorowany.

Postanowienia o umowach zawieranych na odległość, w tym prawo odstąpienia zgodnie z § 1829 ustawy nr 89/2012 Sb., k.c., **nie mają zastosowania** zgodnie z § 1840 do umów o przewóz osób, z wyjątkiem § 1817 i § 1826a tej ustawy.

4.3.

Kupujący będący konsumentem, który zakupi produkt taryfy online (za pośrednictwem e-shopu lub środka komunikacji na odległość), ewentualnie voucher, z realizacją w konkretnym dniu (zgodnie z art. 2.1 lit. a) warunków) lub w okresie obowiązywania (zgodnie z art. 2.1 lit. b) warunków), który nie został w pełnym zakresie spełniony przez Operatora i jednocześnie ustawa przyznaje mu prawo odstąpienia od umowy (o ile nie chodzi o § 1837 lit. a), j) ani § 1840 ust. 1 lit. h) ustawy nr 89/2012 Sb., k.c.), jest uprawniony **w terminie 14 dni** odstąpić od umowy bez podania przyczyny poprzez jednoznaczne oświadczenie złożone:

- e-mailem na adres Operatora: info@melori.cz, lub
- listem poleconym na adres siedziby Operatora.

Termin ten biegnie od dnia zawarcia umowy, o ile ustawa nr 89/2012 Sb., k.c., nie stanowi inaczej.

W przypadku odstąpienia od umowy kupna środki pieniężne stanowiące cenę zakupu produktu taryfy online lub vouchera zostaną zwrócone w terminie **14 dni od**

odstąpienia, w formie przelewu bankowego na rachunek podany przez kupującego, zgodnie z poniższymi warunkami.

Odstąpienie od umowy kupna przebiega następująco:

Jeżeli odstąpienie dotyczy umowy kupna produktu taryfy online załadowanego na kartę zarejestrowaną, kupujący podaje numer WTP karty zarejestrowanej, cenę zakupu produktu taryfy online i na żądanie Operatora załącza potwierdzenie transakcji za pośrednictwem bramki płatniczej, a także imię, nazwisko i numer rachunku bankowego, na który ma zostać zwrócona kwota.

Na podstawie tych danych Operator weryfikuje zawarcie umowy, opłacenie ceny i następnie usuwa wartość produktu taryfy online z karty zarejestrowanej i odsyła pieniądze na wskazany rachunek.

Powyższa procedura stosuje się odpowiednio także w przypadku odstąpienia od umowy dotyczącej zakupu biletu (wejściówki) z kodem QR, karty niezarejestrowanej oraz vouchera z ewentualnym kodem kreskowym, jak również przy anulowaniu biletu wymiennego – po ich dezaktywacji przez Operatora środki są zwracane na rachunek kupującego.

4.4.

Do odstąpienia od umowy kupna produktu taryfy online lub vouchera konsument może wykorzystać również **formularz** udostępniony tutaj.

Jeżeli konsument odstąpił od umowy, zobowiązania z wszystkich umów dodatkowych (świadczenia powiązane z wykonaniem umowy głównej) wygasają w tym samym momencie, co zobowiązanie z umowy głównej, bez kosztów dla konsumenta, z wyjątkiem płatności zgodnie z § 1832 ust. 2, § 1833 i 1834 ustawy nr 89/2012 Sb., k.c.

Jeżeli kupujący produktu taryfy online lub vouchera **nie jest konsumentem**, ma prawo odstąpić od umowy kupna wyłącznie z przyczyn przewidzianych w ustawie nr 89/2012 Sb.

Jeżeli taki kupujący odstąpi od umowy po rozpoczęciu świadczenia, ale przed jego spełnieniem, **nie ma prawa do zwrotu ceny zakupu**.

5. SZCZEGÓLNE WARUNKI ZAKUPU WYBRANYCH TARYF ONLINE („ŚWIADCZEŃ”) DLA GRUP ZORGANIZOWANYCH

5.1.

Sprzedawca umożliwia, po spełnieniu warunków niniejszego punktu, zakup wybranych taryf online (zgodnie z art. 2.1 lit. a) warunków) kupującemu **dla grupy zorganizowanej**.

Które taryfy online mogą być zakupione dla grupy zorganizowanej, określono na stronie www.melori.cz, ewentualnie można tę informację uzyskać, kontaktując wellness pod adresem: info@melori.cz.

Przez **grupę zorganizowaną** rozumie się co najmniej 15 osób płacących, objętych zakupem dokonany przez jednego kupującego.

Osobą płacącą jest każda osoba powyżej 3. roku życia; dzieci do 2,99 roku życia korzystają nieodpłatnie w towarzystwie osoby płacącej.

Jeżeli osobą płacącą jest osoba niepełnoletnia, przy korzystaniu ze świadczenia musi być obecna osoba sprawująca nadzór.

Kupującym dla grupy zorganizowanej może być:

- przedsiębiorca lub podmiot z nadanym numerem identyfikacyjnym (IČ); w takim przypadku reprezentuje go ustawowy przedstawiciel lub pełnomocnik jako osoba upoważniona do zawarcia umowy,
- osoba fizyczna jako przedstawiciel grupy zorganizowanej (tj. osób, które tworzą tę grupę) – w tym przypadku wszystkie prawa i obowiązki z umowy kupna wykonuje ta osoba.

Przedstawiciel zgodnie z powyższym jest również **osobą kontaktową** przy uzgadnianiu umowy kupna i jej realizacji.

5.2.

Zakup dla grupy zorganizowanej możliwy jest online, tj. za pośrednictwem środków komunikacji na odległość, **wyłącznie poprzez e-mail** sprzedawcy: info@melori.cz. Wysłanie e-maila nie jest wiążące, lecz osoba kontaktowa odpowiada za poprawność danych w nim podanych, gdyż zostaną one wykorzystane do sporządzenia zamówienia przez sprzedawcę.

Po wysłaniu e-maila system sprzedawcy może wygenerować automatyczne potwierdzenie jego otrzymania; takie potwierdzenie **nie oznacza zawarcia umowy**.

Bez zbędnej zwłoki sprzedawca prześle osobie kontaktowej zamówienie, zawierające dane sprzedawcy oraz dane podane przez kupującego, zakres i termin żądanego świadczenia (taryfy online) oraz cenę końcową z VAT.

Takie zamówienie stanowi **ofertę**.

Jednocześnie wraz z zamówieniem kupującemu zostanie przesłany elektroniczny link do aktualnych warunków handlowych oraz regulaminu, tak aby konsument otrzymał wymagane informacje przed zawarciem umowy i miał możliwość się z nimi zapoznać.

Oferta może zostać odwołana do momentu jej przyjęcia przez kupującego.

Oferta zawarta w zamówieniu musi zostać jeszcze przez kupującego przyjęta; dopiero przyjęcie oferty oznacza zawarcie umowy kupna.

Za przyjęcie oferty uważa się **potwierdzenie zamówienia** przez kupującego pod treścią zamówienia wraz z jego podpisem lub podpisem przedstawiciela, doręczone sprzedawcy.

Jeżeli takie potwierdzenie nie zostanie doręczone, umowa kupna **nie jest zawarta**.

Potwierdzenie może zostać dokonane:

- poprzez przesłanie skanu podpisanego zamówienia na e-mail sprzedawcy: info@melori.cz, lub
- przesłanie podpisanego zamówienia listem poleconym na adres: Sněžník, a.s., Filip Tomanec, Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava.

Oferta musi zostać przyjęta, tj. doręczona sprzedawcy, **najpóźniej 5 dni roboczych** przed (pierwszym) uzgodnionym dniem rozpoczęcia świadczenia.

Niezwłocznie po przyjęciu oferty sprzedawca prześle kupującemu **fakturę zaliczkową** na pełną kwotę ceny świadczenia, tj. na cenę końcową.

Cena końcowa musi zostać zaksięgowana na rachunku bankowym sprzedawcy **najpóźniej 3 dni kalendarzowe** przed uzgodnionym dniem świadczenia.

Sprzedawca zaleca przesłanie potwierdzenia płatności na swój e-mail, nie jest to jednak warunkiem koniecznym.

Brak zapłaty ceny końcowej w powyższym terminie powoduje **wygaśnięcie umowy**.

Bez zbędnej zwłoki po zakończeniu świadczenia lub bezskutecznym upływie terminu na jego realizację sprzedawca prześle kupującemu **dokument podatkowy**.

Dokument ten uwzględnia wszystkie należności finansowe sprzedawcy wynikające z umowy kupna, w szczególności opłaty za anulowanie (storno), zmiany liczby osób w grupie, szkody itd.

Zmniejszenie liczby osób w grupie poniżej 15 nie ma wpływu na cenę końcową.

Jeżeli z dokumentu podatkowego wynika dopłata po stronie kupującego, jest on zobowiązany uiścić ją w terminie 14 dni, ewentualnie w terminie wskazanym na dokumencie podatkowym, jeśli jest dłuższy.

5.3.

Niniejsze **szczególne warunki** mają pierwszeństwo przed resztą warunków handlowych tam, gdzie regulacja dla umowy kupna dla grupy zorganizowanej jest odmienna; oznacza to, że niektóre postanowienia warunków handlowych w ogóle nie mają zastosowania do zakupu wybranych taryf online przez grupę.

Z warunków handlowych stosuje się wyraźnie do szczególnych warunków w szczególności:

specyfikację sprzedawcy, art. 1.1, 1.4, 2.1 lit. a) (łącznie z postanowieniem o wygaśnięciu roszczenia w razie niewykorzystania w uzgodnionym dniu), art. 2.4 w zakresie informacji przed zawarciem umowy, art. 2.6, 2.8, 2.10, art. 4.1, 4.3 dotyczące rodzaju świadczenia, terminów i warunków odstąpienia przez konsumenta, art. 4.4, art. 5 w odniesieniu do przedstawiciela oraz art. 6 warunków handlowych.

5.4.

Z uwagi na to, że chodzi o grupę zorganizowaną, sprzedawca umożliwia, przy spełnieniu poniższych warunków, **rozwiązanie umowy kupna** (również w przypadku, gdy świadczenie polega na wykorzystaniu czasu wolnego, przewozie – w tym przewozie osób – lub zakwaterowaniu w konkretnym dniu albo okresie), przy czym może należeć się sprzedawcy **opłata za anulowanie (storno)**.

Przez rozwiązanie umowy kupna rozumie się takie oświadczenie kupującego, na mocy którego jednostronnie rozwiązuje on umowę kupna dowolnego świadczenia dla grupy zorganizowanej i doręcza je sprzedawcy **przed rozpoczęciem świadczenia** (tj. przed uzgodnionym dniem realizacji).

Warunki anulowania (storno) i opłaty storno:

- jeżeli kupujący **w ogóle nie anuluje** umowy kupna – nie przysługuje mu zwrot ceny świadczenia zgodnie z art. 2.1 lit. a) warunków;
- wymagana zaliczka na cenę świadczenia **nie jest automatycznie opłatą storno**; sprzedawca nalicza opłatę storno dopiero przy nieterminowym anulowaniu zgodnie z niniejszymi warunkami;
- zapłaconą zaliczkę sprzedawca może jednostronnie zaliczyć na poczet należnej opłaty storno (ewentualna nadpłata zostanie zwrócona kupującemu w terminie 14 dni kalendarzowych po uzgodnionym dniu świadczenia; niedopłatę należy uiścić zgodnie z terminem płatności dokumentu podatkowego);
- jeżeli na skutek rozwiązania umowy powstanie po stronie sprzedawcy szkoda niepokryta opłatą storno (np. opłata jest niższa lub w ogóle nie przysługuje), a jej powstaniu sprzedawca nie mógł zapobiec z przyczyn czasowych, kupujący jest zobowiązany ją pokryć;
- z ważnych przyczyn strony mogą uzgodnić **zmianę daty** świadczenia – w takim przypadku chodzi o zmianę umowy kupna;
- wysokość opłaty storno oblicza się zawsze od **ceny końcowej świadczenia**, łącznie z dopłatami, opłatami i VAT;
- rozwiązanie umowy kupna musi nastąpić na piśmie (listownie na adres siedziby sprzedawcy) albo e-mailem na adres info@melori.cz.

Jeżeli rozwiązanie umowy kupna zostanie doręczone sprzedawcy:

- **do 7 dni przed planowanym świadczeniem** – sprzedawca nie ma prawa do opłaty storno;
- **mniej niż 7 dni przed planowanym świadczeniem** – sprzedawca ma prawo do opłaty storno w wysokości **100% ceny końcowej**.

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

6.1.

Operator jest w rozumieniu RODO administratorem danych osobowych kupującego i przetwarza jego dane osobowe:

- zapisane w oprogramowaniu Czech Skipass i/lub

- podane w interfejsie internetowym i formularzu elektronicznym oraz
- w przypadku kupujących zarejestrowanych także w formularzu rejestracyjnym i w sekcji profilu osobistego kupującego, a przy użyciu środków komunikacji na odległość również w korespondencji e-mail, w celu prowadzenia działalności gospodarczej.

6.2. Poniższe informacje przedstawiają, w jaki sposób Operator przetwarza dane osobowe kupującego:

6.2.1.

Operator przetwarza następujące dane kupującego:

imię, nazwisko, data urodzenia, miejsce zamieszkania, w przypadku karty zarejestrowanej również miasto i kod pocztowy, dane kontaktu elektronicznego (adres e-mail), numer telefonu, numery WTP karty zarejestrowanej, wizerunek (fotografia).

6.2.2. Cel i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych:

Celem przetwarzania danych osobowych jest:

- wykonywanie praw i obowiązków wynikających z niniejszych warunków,
- rejestr statystyczny korzystania z Czech Skipass i karty zarejestrowanej,
- ocena funkcjonowania Projektu Czech Skipass i karty zarejestrowanej oraz ich ulepszanie,
- ocena jakości usług Operatora i jej podwyższanie,
- feedback pomiędzy poszczególnymi podmiotami Projektu Czech Skipass,
- udzielanie ulg i benefitów kupującym zarejestrowanym.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych kupującego jest:

- wykonanie umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) RODO oraz
- uzasadniony interes Operatora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

Podanie danych osobowych kupującego jest niezbędne do wykonania praw i obowiązków wynikających z umowy kupna i niniejszych warunków.

6.2.3. Środki i sposób przetwarzania danych osobowych:

Przetwarzanie odbywa się automatycznie i manualnie, w formie elektronicznej i papierowej.

6.2.4. Okres przetwarzania danych osobowych kupującego:

Operator przetwarza dane osobowe kupującego przez okres niezbędny do osiągnięcia celu (tj. w przypadku rejestracji przez okres trwania rejestracji), a następnie przez okres wynikający z przepisów prawa lub okres wymagany przez uzasadniony interes Operatora, tj. 3 lata od zakupu produktu.

6.2.5. Podmioty, którym dane mogą być udostępnione:

Operator może udostępniać dane osobowe kupującego innym operatorom i oficjalnym partnerom Projektu Czech Skipass, wymienionym na Portalu Informacyjnym, dalej podmiotom przetwarzającym dane na podstawie umów powierzenia przetwarzania oraz innym podmiotom, jeżeli jest to niezbędne do ochrony praw Operatora (sądom, ubezpieczycielom itd.).

6.3.

Kupujący ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, w określonych przypadkach prawo do usunięcia, przenoszenia i ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – szczegóły dostępne są tutaj oraz na stronie Operatora www.melori.cz w sekcji GDPR i dokumenty – Informacje o przetwarzaniu danych osobowych, gdzie opisane są dalsze szczegóły przetwarzania.

6.4.

Operator jest uprawniony do wykorzystania danych kontaktu elektronicznego kupującego w celu wysyłania wiadomości e-mail dotyczących Projektu Czech Skipass, karty zarejestrowanej, produktów taryfy online, ofert e-shopu, ofert dla grup zorganizowanych, informacji i komunikatów handlowych o wydarzeniach i akcjach w resorcie oraz do bezpośredniego marketingu, **bez zgody kupującego**, z uwagi na uzasadniony interes zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

Przy wysyłce każdej takiej wiadomości Operator jest zobowiązany umożliwić kupującemu łatwą i bezpłatną rezygnację z subskrypcji takich komunikatów. Nie wpływa to na prawo kupującego do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.

7. ZAKRES, WARUNKI, SPOSÓB I MIEJSCE ROZPATRYWANIA REKLAMACJI (SKARG) DLA KUPUJĄCEGO JAKO KONSUMENTA, ODSZKODOWANIA

7.1.

Sprzedawca jest zobowiązany przyjmować reklamacje w każdej swojej placówce oraz w siedzibie przedsiębiorstwa; konsument (jak i niekonsument) mogą do złożenia reklamacji wykorzystać formularz reklamacyjny dostępny na stronie: <https://www.dolnimorava.cz/reklamacni-formular>.

7.2.

W placówce musi być przez cały czas jej otwarcia obecny pracownik upoważniony do rozpatrywania reklamacji.

7.3.

Sprzedawca jest zobowiązany wydać konsumentowi przy złożeniu reklamacji pisemne potwierdzenie, w którym wskaże datę złożenia reklamacji, jej przedmiot,

żądany sposób rozpatrzenia reklamacji oraz dane kontaktowe konsumenta na potrzeby poinformowania go o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Reklamacja, wraz z usunięciem wady, musi zostać rozpatrzona, a konsument o tym poinformowany **nie później niż w ciągu 30 dni** od dnia jej złożenia, chyba że sprzedawca i konsument uzgodnią dłuższy termin; po bezskutecznym upływie terminu konsument ma prawo odstąpić od umowy.

Sprzedawca jest zobowiązany wydać konsumentowi potwierdzenie daty i sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym potwierdzenie przeprowadzenia naprawy oraz jej czasu trwania, ewentualnie pisemne uzasadnienie odrzucenia reklamacji.

7.4. Dla kupującego, niezależnie od tego, czy jest konsumentem czy nie, dodatkowo stosuje się:

7.4.1.

Reklamować może osoba, która była kupującym. Kupujący jest zobowiązany udowodnić, że zakupu za pośrednictwem e-shopu dokonano, w dowolny wiarygodny sposób.

7.4.2.

W przypadku wad produktów (usług) taryf online, wykorzystujących inne urządzenia do spędzania wolnego czasu niż określone w Regulaminie wellness MELORI aqua & spa, Sněžník, a.s., w aktualnym brzmieniu, lub voucherów, wadę należy zgłosić niezwłocznie u sprzedawcy jako operatora.

Jeżeli świadczenie jest wadliwe w sposób istotny, kupującemu przysługują roszczenia zgodnie z § 2106 ustawy nr 89/2012 Sb., k.c.;

jeżeli wada jest nieistotna, kupującemu przysługują roszczenia zgodnie z § 2107 ustawy nr 89/2012 Sb., k.c.

7.4.3.

Produkty (usługi) taryf online oraz vouchery **nie są rzeczą ruchomą**, a więc nie stosuje się do nich § 2158 i nast. ustawy nr 89/2012 Sb., k.c., w aktualnym brzmieniu.

8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

8.1.

Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszych warunków handlowych jest nieważne lub nieskuteczne, bądź takim się stanie, zamiast niego zastosowanie znajdzie postanowienie właściwego przepisu prawa, które jest mu najbardziej zbliżone. Nieważność lub nieskuteczność jednego postanowienia nie narusza ważności pozostałych postanowień.

8.2.

Niniejsze warunki handlowe podlegają prawu czeskiemu, w szczególności ustawie nr 89/2012 Sb., kodeks cywilny, w aktualnym brzmieniu, również w przypadku, gdy

umowa jest zawierana za pośrednictwem e-shopu z elementem międzynarodowym. Usługi na podstawie niniejszej umowy świadczone są wyłącznie na terytorium państwa Operatora; jeżeli mają być świadczone konsumentowi poza państwem jego zwykłego pobytu, zgodnie z art. 5 i 6 rozporządzenia Rzym I stosuje się prawo czeskie.

8.3.

Operator jest uprawniony do zmiany lub uzupełnienia treści niniejszych warunków handlowych.

Zmiana ta **nie narusza** praw i obowiązków powstałych w okresie obowiązywania wcześniejszej wersji warunków.

8.4.

Za obowiązujące i skuteczne uważa się brzmienie warunków handlowych, które w dniu zawarcia konkretnej umowy kupna jest dostępne w e-shopie na stronach internetowych Operatora.

8.5.

Umowa zawarta przy użyciu elektronicznych środków będzie przechowywana u Operatora i na żądanie konsumenta Operator umożliwi mu do niej dostęp.

Przed zakończeniem zamówienia w e-shopie kupujący może sprawdzić błędy w zamówieniu, przeglądając zawartość koszyka i usuwać pozycje z koszyka lub anulować całe zamówienie.

Przyciskiem „zpět do eshopu” umożliwia się powrót do oferty produktów i ich kontrolę (zmianę).

Także po tym kroku, przed kliknięciem przycisku „Zaplatit kartou”, kupujący jest wezwany do ponownego sprawdzenia zawartości koszyka; w każdym momencie przed kliknięciem tego przycisku możliwy jest powrót do poprzedniego kroku lub do początku.

Zarejestrowany użytkownik może po rejestracji zmieniać dotychczas zapisane dane.

8.6.

Umowa wraz z niniejszymi warunkami może zostać sporządzona w kilku wersjach językowych; dostępne języki widoczne są w pasku e-shopu (jako języki, w których można zawrzeć umowę).

W przypadku rozbieżności lub wątpliwości pomiędzy wersjami językowymi zawsze pierwszeństwo ma **wersja w języku czeskim**.

8.7.

W razie rozbieżności pomiędzy umową a niniejszymi warunkami, pierwszeństwo ma umowa.

W razie rozbieżności pomiędzy niniejszymi warunkami a innymi dokumentami Operatora (np. Regulaminem wellness MELORI aqua & spa, Sněžník), pierwszeństwo mają niniejsze warunki;

nie dotyczy to jednak **szczególnych warunków handlowych** sprzedaży taryf

sezonowych, które odrębnie regulują stosunek pomiędzy nimi a niniejszymi warunkami.

8.8.

Niniejsze zaktualizowane warunki handlowe wchodzi w życie dnia **20.11.2025 r.**