Obchodní podmínky

Ještěd EASY Pass Basic
a
Ještěd EASY Pass Plus

Prodej od 29.10.2026 do 28.02.2027

1. Tyto obchodní podmínky vydané společností TMR Ještěd a.s., IČ: 060 80 413, se sídlem Liberec, Liberec V – Kristiánov, Jablonecká 41/27, PSČ: 460 05, zapsané u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou B 2685 (dále jen " **TMR Ještěd a.s.**" nebo jen "**provozovatel**") upravují poskytování služeb - přepravu lanovými drahami a dalšími horskými dopravními zařízeními ve Skiareálu Ještěd provozovaném společnosti TMR Ještěd a.s. a úpravu práv a povinností s tím souvisejících na základě **Skipasů Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus** zakoupených prostřednictvím www.gopass.travel. Tyto obchodní podmínky jsou platné ve středisku Skiareál Ještěd.

2. Zákazník má možnost si pro zimní sezónu 2026/2027 zakoupit produkt (zimní skipas) **Ještěd EASY Pass Basic** nebo produkt **Ještěd EASY Pass Plus** ve smyslu zvláštní nabídky provozovatele.

   2.1 Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus jsou platné ve Skiareálu Ještěd provozovaném TMR Ještěd ode dne provozovatelem vyhlášeného oficiálního zahájení zimní sezóny 2026/2027, a to během dní provozu střediska Skiareál Ještěd a během provozních hodin v ty dny, které určuje provozovatel v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách, do dne provozovatelem oficiálního ukončení zimní sezóny 2026/2027.
   2.1.1 Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus jsou určeny pro lyžaře a umožňují jejich držiteli (osobě, s jejímiž identifikačními údaji jsou Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus vystaveny – dále jen „držitel“) koupit zvýhodněný skipas na den provozu. Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus jsou typy skipasů, které kombinují předplatné se zvýhodněným doplatkem za jízdenku na konkrétní den lyžování.

   2.2 Na kartu Gopass s nahraným aktivním skipasem Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus, je možné kupovat další produkty.

   2.3 Ještěd EASY Pass Basic nebo **Ještěd EASY Pass Plus nejsou sezónní produkty.**

3. **Skipas Ještěd EASY Pass Basic** a **Ještěd EASY Pass Plus** vydává společnost TMR Ještěd a.s. ve formě bezkontaktní čipové karty GOPASS. Bezkontaktní čipová karta GOPASS opravňuje držitele (osobu, s jejímiž identifikačními údaji je **Skipas Ještěd EASY Pass Basic** nebo **Ještěd EASY Pass Plus** vystaven) (dále jen „zákazník“ či „držitel“) k využívání služeb poskytovaných ve středisku Skiareál Ještěd. **Čipovou kartu si zákazník poprvé vyzvedne po prvním nákupu celodenního doplatku, a to pomocí QR kódu z potvrzení o nákupu.**

4. Zákazník má možnost zakoupit si **Skipas Ještěd EASY Pass Basic** nebo **Ještěd EASY Pass Plus kdykoli** v období od **29.10.2026 do 28.02.2027** výlučně online, prostřednictvím webové stránky www.gopass.travel. Faktura, která bude vystavena za nákup **Skipas Ještěd EASY Pass Basic** nebo **Ještěd**

EASY Pass Plus na www.gopass.travel, bude vystavena na jméno a příjmení kupujícího uvedené při registraci profilu GOPASS. Vystavenou fakturu nelze dodatečně měnit na jiného odběratele (včetně právnické osoby).

4.1 Při uzavření smlouvy o koupi **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic** v období online prodeje od 29.10.2026 do 28.02.2027 zákazník uhradí cenu **předplatného Skipasu Ještěd EASY Pass Basic** ve výši **1.590 Kč** – Dospělý, **1.280 Kč** – Junior/Senior, **1.120 Kč** – Dítě. Následný doplatek za den, na který si zákazník zakoupí jízdenku, činí **300 Kč** – Dospělý, **240 Kč** – Junior/Senior, **210 Kč** – Dítě.

4.2 Při uzavření smlouvy o koupi **Skipasu Ještěd EASY Pass Plus** v období online prodeje od 29.10..2026 do 28.02.2027 zákazník uhradí cenu **předplatného Skipasu Ještěd EASY Pass Plus** ve výši **3.690 Kč** – Dospělý, **2.960 Kč** – Junior/Senior, **2.590 Kč** – Dítě. Následný doplatek za den, kdy si zákazník zakoupí jízdenku je ve výši **100 Kč** – Dospělý, **80 Kč** – Junior/Senior, **70 Kč** – Dítě.

4.3 Předplatné Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus se zakoupí na www.gopass.travel v sekci umístěné pod označením horské středisko Ještěd, v sekci Skipasy pod kategorií Sezónních produktů. Denní doplatek pro lyžování na konkrétní termín následně nalezne každý zákazník pod svým kontem v sekci Gopass kupóny.

4.3.1 Dokoupení denního doplatku opravňuje držitele Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus k využívání služeb na konkrétní den po celý den. Tedy jak během denního provozu (8.30-16.00), tak během večerního lyžování (18.00-21.00), dle aktuálního plánu provozu. Neplatí pro časový interval 16.00-18.00, kdy jsou lanové dráhy mimo provoz.

4.4 Při nákupu předplatného Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus prostřednictvím www.gopass.travel **je držitel skipasu povinen nahrát aktuální čelní fotografii svého obličeje**. Na fotografii musí být zachycen bez helmy, čepice, šátku nebo kukly zakrývající obličej a bez brýlí, s výjimkou dioptrických brýlí. Fotografie slouží k následné kontrole oprávněnosti průchodů přes turniket (viz bod 4.5 těchto obchodních podmínek a bod 17 VOP Skireálu Ještěd). Uchovávání fotografie se řídí pravidly ochrany osobních údajů uvedenými v bodě 10 těchto obchodních podmínek.

4.4.1 **Skipasy Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus jsou nepřenosné. V případě zneužití může provozovatel skipas odebrat bez náhrady.**

5. Zlevněné Skipasy Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus:

5.1 Nárok na Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus „**Senior**“ mají osoby ve věku 60 a více let. Pro uplatnění nároku na Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus „Senior“ prostřednictvím internetového programu Gopass je zákazník povinen při registraci na www.gopass.travel uvést správné datum narození.

5.2 Nárok na Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus „**Junior**“ mají osoby ve věku 12 až 17,99 roku nebo držitelé karet ISIC a ITIC. Pro uplatnění nároku na Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus „Junior“ prostřednictvím internetového programu Gopass je zákazník povinen uvést správné datum narození a správné číslo průkazu ISIC nebo ITIC.

5.3 Nárok na Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus „**Děti**“ mají děti ve věku 6 až 11,99 roku. Pro uplatnění nároku na Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus „Děti“ prostřednictvím internetového programu Gopass je zákazník povinen při registraci na www.gopass.travel uvést správné datum narození dítěte.

5.4 Při posuzování nároku na zlevněný Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus je rozhodující věk zákazníka v okamžiku nákupu, nikoli v okamžiku využívání zakoupené služby.

5.5 Ceny Skipasů Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus jsou uvedeny na internetové stránce www.gopass.travel a v platném ceníku společnosti TMR Ještěd a.s.

5.6 V případě, že je zákazník držitelem karty ISIC nebo ITIC, řídí se uplatnění nároku na zvýhodněnou cenu a nákup předplatného Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus platnými VOP PROGRAMU GOPASS.
Výňatek z VOP programu Gopass:
V případě, že je člen programu Gopass držitelem karty ISIC, ITIC, EURO26, GO26 a má zájem o zvýhodněnou cenu Služby, která je výslovně nabízená držitelům těchto karet, musí před zakoupením takové Služby vložit do svého Hlavního konta na www.gopass.travel jako první v pořadí (ještě před vložením čísla regionálního nebo jiného slevového kódu) číslo příslušné karty ISIC, ITIC, EURO26, GO26, jelikož ISIC, ITIC, EURO26, GO26 karta není jednorázová slevová karta, ale platná ISIC, ITIC, EURO26, GO26 karta mění status jejího držitele na studentský status i tehdy, když se už podle věku jedná o dospělou osobu. Zvýhodněné ceny Služeb z titulu držení uvedených karet se neposkytují v případě nákupu Služeb v automatizovaných obchodních místech (Gopass Ticket). Dodatečné vložení čísla karty ISIC, ITIC, EURO26, GO26 karty (po zaplacení) není možné a držitel nemá nárok na zvýhodněnou cenu už zakoupené služby. V případě, že pro držitele ISIC, ITIC, EURO26, GO26 nákup služby v rámci Systému Gopass zprostředkuje ubytovatel, nelze uplatnit zvýhodněné ceny Služeb spojené s ISIC, ITIC, EURO26, GO26 kartami.

5.7 V případě, že je zákazník držitelem průkazu zdravotně těžce postižené osoby (ZTP) nebo zdravotně těžce postižené osoby s průvodcem (ZTP-S), řídí se uplatnění nároku na zvýhodněnou cenu a nákup předplatného Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus platnými VOP PROGRAMU GOPASS.
Výňatek z VOP programu Gopass:
Pokud je člen programu Gopass držitelem průkazu zdravotně těžce postižený (ZTP) nebo zdravotně těžce postižený s průvodcem (ZTP-S) a má zájem o uplatnění zvýhodněné ceny Služby, která je výslovně nabízena pro držitele průkazu ZTP nebo ZTP-S, je povinen před zakoupením takové Služby nahrát ve svém Hlavním kontě v části Nastavení profilu/Slevové karty příslušný průkaz ZTP nebo ZTP-S a vyplnit požadované údaje. Zvýhodněná cena Služby se nevztahuje na průvodce osoby zdravotně těžce postižené. GOPASS SE do 30 dnů od nahrání průkazu a vyplnění požadovaných údajů posoudí platnost a úplnost nahraného průkazu ZTP nebo ZTP-S a vyplněných údajů. Pokud předložený průkaz nebo vyplněné údaje nesplňují požadované podmínky, nebude členovi programu přiznán nárok na zvýhodněnou cenu Služby z titulu zdravotního postižení. O této skutečnosti bude člen programu informován na e mailovou adresu evidovanou k jeho Hlavnímu kontu. Pokud člen programu v uvedené lhůtě neobdrží oznámení o nepřiznání nároku, má se za to, že mu byl nárok na zvýhodněnou cenu Služby z titulu zdravotního postižení přiznán. Následně je oprávněn prostřednictvím Systému Gopass nakupovat Služby, u kterých je podle příslušného ceníku možné uplatnit zvýhodněnou cenu z titulu zdravotního postižení. Přiřazení průkazu ZTP ke

kontu člena programu Gopass mění cenovou kategorii jeho držitele z dospělé osoby na zlevněnou kategorii ZTP. Pokud je držitelem průkazu ZTP dítě nebo student, jeho cenová kategorie se nemění a nadále se mu uplatňuje cena pro dítě nebo studenta. Pokud nákup Služby pro držitele průkazu ZTP nebo ZTP-S prostřednictvím Systému Gopass zprostředkuje ubytovatel, zvýhodněnou cenu Služby z titulu zdravotního postižení nelze uplatnit.

5.8 Kombinování slev není možné. Platí nejvýhodnější cena pro zákazníka. Pokud zákazník neuplatní právo na slevu v okamžiku nákupu Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus, dodatečné poskytnutí slevy není možné.

5.8.1 Uvedené zvýhodnění se nevztahuje na dokupovací kupón na jednodenní skipas, který je již zlevněným produktem.

6. Slevy a benefity pro Skipasy Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus:

6.1 Držitel Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus může dále využít benefity:

- **Bonus 15 % goX Cashback** ve vybraných provozech JEŠTĚD GASTRONOMY (dle platných VOP PROGRAMU GOPASS) z následných nákupů při použití Gopass karty (fyzické čipové Gopass karty nebo Gopass karty v mobilu)
- **Bonus 15 % goX Cashback** ve vybraných provozech JEŠTĚD MOTION (dle platných VOP PROGRAMU GOPASS) z následných nákupů při použití Gopass karty (fyzické čipové Gopass karty nebo Gopass karty v mobilu)

- Držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** ve věkové kategorii dospělý a senior si může koupit Parkovací sezónku platnou na parkovací ploše P1 za zvýhodněnou cenu:
V období 29.10.2026 – 28.02.2027 za cenu **1.500 Kč**.

- Kupón k pořízení Parkovací sezónky najde zákazník po zakoupení **Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** ve svém Gopass kontě v nabídce Kupóny pro areál Ještěd.
- Držitel Parkovací sezónky může použít centrální parkoviště P1 na zaparkování motorového vozidla držitele Parkovací sezónky po dobu využívání služeb střediska. Na možnost využití parkování podle předcházející věty není právní nárok, pokud je počet parkovacích míst omezený. V případě obsazení parkovacích míst na parkovišti, má držitel Parkovací sezónky možnost využít veřejně dostupná parkovací místa za poplatek nebo zdarma dle podmínek provozovatele parkovacích míst nebo odstavných ploch. V tomto případě nemá držitel Parkovací sezónky nárok na jakoukoli finanční či nefinanční náhradu. Ustanovení tohoto bodu platí ode dne následujícího po dni zakoupení Parkovací sezónky, jestliže den nákupu Parkovací sezónky připadne na den v zimní sezóně 2026/2027, do skončení této zimní sezóny 2026/2027. V případě zakoupení Parkovací sezónky před začátkem zimní sezóny 2026/2027 ustanovení výše uvedeného platí ode dne začátku zimní sezóny 2026/2027 (nejdříve je možné použít parkovací sezónku od 12.12.2026) do konce této zimní sezóny 2026/2027.

6.2 Slevy dle bodu 6.1 není možné **kombinovat s jinými slevovými akcemi a nabídkami.**

6.3 Provozovatel střediska si vyhrazuje právo na změny výhod a právo na ukončení poskytování jakýchkoli výhod.

6.4 Provozovatel TMR Ještěd, a.s. si vyhrazuje právo omezit platnost Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus nebo Parkovací sezónky v případě konání organizovaných akcí či závodů (sportovních, kulturních), pokud to jejich průběh vyžaduje.

7. Provoz a provozní doba:

7.1 Provoz jednotlivých dopravních zařízení (lanovek) ve středisku Skiareál Ještěd je následující:

8:30 – 16:00 hod. pro zimní sezónu 2026/2027 (denní lyžování) *

18:00 – 21:00 hod. pro zimní sezónu 2026/2027 (večerní lyžování – LD Skalka) **

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

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

**Večerní lyžování může Provozovatel na základě vlastního uvážení v průběhu zimní sezony omezit jen na některé dny v týdnu nebo zcela zrušit; O možnosti večerního lyžování bude Provozovatel pravidelně informovat na svých webových stránkách nebo na vyžádání zákazníka prostřednictvím infocentra e-mailem či telefonicky.

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

7.2 V období od začátku zimní sezóny 2026/2027 do jejího ukončení jsou SJEZDOVKY v době od 16: hod. do 8:30 hod. UZAVŘENY! V případě večerního lyžování je sjezdovka Nová Skalka (č. 1) UZAVŘENA v době od 16:30 hod. do 18:00 hod. a od 21:30 hod. do 8:30 hod. V době uzavření sjezdovek jsou sjezdovky provozovatelem udržovány a upravovány pro další provoz a zákazníci mají na sjezdovky zákaz vstupu. Během údržby hrozí nebezpečí úrazu způsobeného manipulací provozovatele s kabely sněžných děl a stroji upravujícími tratě, zejména navijákovými stroji s rozvinutým lanem!

7.3 Provozní doba lanových drah ve středisku Skiareál Ještěd provozovaných společností TMR Ještěd a.s. je určována Společností TMR Ještěd a.s. v závislosti na povětrnostních a provozních podmínkách.

7.4 Společnost TMR Ještěd a.s. je oprávněna jednostranně změnit provozní dobu dopravních zařízení, nespustit, přerušit nebo ukončit provoz jednotlivých lanových drah (Horských dopravních zařízení) ve středisku Skiareál Ještěd v případě technických poruch, nadměrné rychlosti větru, výpadku elektrické energie nebo jiných skutečností neumožňujících bezpečnou přepravu zákazníků (např. bouře, vichřice, mlha, kroupy a podobně). Informace o povětrnostních podmínkách a provozu lanových drah (horských dopravních zařízení) jsou k dispozici na Infocentru Skiareálu Ještěd, jakož i na webových stránkách www.skijested.cz.

8. Ztráta, odcizení, poškození a zneužití Skipasů Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus:

8.1 Při ztrátě, poškození nebo odcizení **Skipasů Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** je držitel povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost v informačním centru společnosti TMR Ještěd a.s.. Držitel je v tomto případě povinen předložit průkaz totožnosti osoby, na jméno, které byl **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** vydán (případně jeho zákonného zástupce). Teprve po nahlášení ztráty, poškození nebo odcizení a po předložení dokladu totožnosti je možné **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** zablokovat, a ověřit potřebné údaje. Držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** obdrží náhradní **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus**. Za vystavení náhradního **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** je maximální výše manipulačního poplatku 2 000 Kč a poplatek 75 Kč za novou bezkontaktní čipovou kartu GOPASS. Držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** nemá nárok na vrácení zaplacené částky nebo poměrné částky, případně na jinou formu odškodnění za dny vyjeté v důsledku opožděného nahlášení ztráty, poškození nebo odcizení **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** a jejího zablokování. Držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus**, který nepředloží doklad uvedený v tomto bodě, nemá nárok na náhradní **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** ani na jinou formu odškodnění za ztrátu, poškození nebo odcizení **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus**.

8.2 V případě, že si zákazník zapomene při příchodu do střediska Skiareál Ještěd **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus**, platí obdobná ustanovení bodu 8.1 těchto obchodních podmínek, tj. manipulační poplatek za vystavení nového **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** v maximální výši 2 000 Kč a poplatek 75 Kč za novou bezkontaktní čipovou kartu GOPASS. Poplatky je zákazník povinen uhradit provozovateli při vystavení náhradního **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus.**

8.2.1 Skipasy Ještěd EASY Pass Basic a Ještěd EASY Pass Plus jsou nepřenosné a smí je používat pouze jejich držitel. Na vyžádání provozovatele je držitel povinen prokázat svou totožnost; u dětí do 15 let průkazem pojištěnce a u zlevněného skipasu také dokladem prokazujícím nárok na slevu. **Zjistí-li provozovatel, že skipas používá jiná osoba než jeho držitel, je oprávněn skipas zablokovat a znemožnit jeho další využívání**. Odblokování je možné pouze na žádost zákazníka, a to po uhrazení smluvní pokuty v maximální výši **2 000 Kč** a ceny neoprávněně využitého skipasu (denního nebo večerního) podle platného ceníku B2C Offline. Tyto částky je zákazník povinen uhradit provozovateli při odblokování skipasu. Skipas lze odblokovat pouze jednou v průběhu zimní sezóny; při opětovném zneužití se již neodblokuje. V případě zablokování skipasu z důvodu jeho zneužití, neoprávněného využívání přepravních služeb nebo porušení bodu 11 nebo 12 těchto obchodních podmínek nemá zákazník nárok na finanční ani nefinanční náhradu, vrácení zaplacené ceny ani její poměrné části.

9. Reklamace a náhrada jízdného:

9.1 Poskytování služeb společnosti TMR Ještěd a.s. se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů ve spojení s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/ 1992 Sb., o ochraně spotřebitele a ostatními, obecně závaznými právními předpisy a zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.

9.2 Zákazník má právo na poskytnutí služeb přepravy lanovými drahami nebo lyžařskými vleky nebo poskytnutí služeb v dohodnutém nebo běžném rozsahu, kvalitě, množství a termínu.

9.3 Náhradu přepravného za den, ve kterém zákazník prošel turniketem a jízda se neuskutečnila v důsledku výpadku provozu dopravního zařízení na dobu delší, než 180 minut při denním lyžování (8:30-16:00) nebo 60 minut při večerním lyžování (18:00-21:00) a zároveň došlo ke snížení přepravní

kapacity dopravních zařízeních střediska ve kterém prošel držitel Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus v daný den přes turniket, respektive když nebyl zahájen provoz na žádné lanové dráze ve středisku, **provozovatel poskytne následovně:**

9.3.1 Klientovi bude částka ve výši doplatku za denní jízdenku, kterou z výše uvedeného důvodu nemohl využít, vrácena do goX kreditu jeho Gopass konta. V případě vrácení zákazníkem zaplacené částky je obchodník oprávněn odebrat zákazníkovi goX cashback, který mu byl připsán při koupi denního doplatku podle všeobecných obchodních podmínek programu Gopass.

9.4 Zákazník má možnost uplatnit nároky z vad služeb (reklamaci) v klientském centru nacházejícím se ve středisku nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu reklamace@gopass.cz bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvody pro uplatnění reklamace (vadu nebo vady přepravních služeb – neuskutečnění přepravy nebo neprovedení přepravy ve sjednaném rozsahu), nejpozději však následující kalendářní den po dni, ve kterém se přeprava měla uskutečnit, nebo v němž se neuskutečnila ve sjednaném rozsahu, jinak právo na reklamaci zaniká. V případě písemného uplatnění reklamace se lhůta považuje za zachovanou, když je písemná reklamace doručena společnosti TMR Ještěd první pracovní den po vzniku práva zákazníka na uplatnění reklamace.

9.5 Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předložit doklad o nákupu doplatku **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** a průkaz totožnosti. Provozovatel po přezkoumání uplatněné reklamace rozhodne o způsobu vyřízení reklamace ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Lhůta na vyřízení reklamace nepřesáhne 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Pro účely vyřízení reklamace je zákazník povinen sdělit kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím bude zákazník vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamace v případě, že není možné vyřídit reklamaci ihned po jejím uplatnění. Zákazník je povinen při vyřizování reklamace poskytnout provozovateli potřebnou součinnost vyžadovanou provozovatelem.

9.6 Držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** zakoupeného prostřednictvím www.gopass.travel může požádat provozovatele za předpokladu, že předloží lékařské potvrzení z důvodu **dlouhodobé nemoci, úrazu, těhotenství** nebo z jiného průkazného podkladu potvrzujícího **jinou závažnou okolnost (např. úmrtí, práce nebo studium v zahraničí):**

9.6.1 V případě, že do konce zimní sezóny 2026/2027 nevyužil **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** ani 1 x (tzn. neuskutečnil ani jeden průchod turniketem), může požádat o **100 % refundaci** jím zaplacené ceny za Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus ve formě goX kreditu připsaného do Gopass konta držitele Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus nebo o **změnu držitele** Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus. V případě vrácení zákazníkem zaplacené částky , je obchodník oprávněný odebrat zákazníkovi goX cashback ve výši připsání zákazníkovi za nákup daného produktu podle podmínek uvedených ve všeobecných obchodních podmínkách programu Gopass.

9.6.2 V případě, že využil **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** pouze 1 x (tzn. prošel turniketem) může požádat o **změnu držitele Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus.**

Držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** je povinen předložit oznámení o úrazu, nebo jiné závažné okolnosti nejpozději do 10 dnů od úrazu, od zjištění dlouhodobé pracovní neschopnosti nebo jiné závažné skutečnosti odůvodňující změnu držitele zakoupeného **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** kontaktnímu centru programu GOPASS pro držitele **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** zakoupeného prostřednictvím e-shopu GOPASS na emailovou adresu reklamace@gopass.cz. Na vyžádání je držitel povinen předložit další dokumenty. Provozovatel si vyhrazuje právo individuálně posoudit každý jednotlivý případ a

určit oprávněnost požadavku na 100 % refundaci nebo změnu držitele **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus**. V případě vzniku závažné okolnosti bránící držiteli zakoupeného **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** (dlouhodobá nemoc, úraz apod.) využívat služby, ke kterým ho **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** opravňuje, je možný **výlučně** postup podle bodu **9.6.1** a **9.6.2** a držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus nemá právo** na jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu.

Změna držitele **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** je možná jen na osobu ve stejné věkové, a tedy i cenové kategorii, nebo na osobu spadající dle věku do nižší cenové kategorie, než je původní držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus**, v tomto případě však nemá držitel **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** nárok na vrácení rozdílu v ceně.
Změna držitele Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus je možná pouze jedenkrát po dobu zimní sezóny 2026/2027.

9.7 V případě nezahájení provozu lyžařského střediska nebo přerušení zimní sezóny 2026/2027 v průběhu období platnosti **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** z důvodu vyšší moci (tj. z důvodu nařízení veřejné moci jako prevence proti šíření nakažlivé nemoci nebo jiných omezení nařízených vládou ČR nebo jiným orgánem státní správy, Ministerstvem zdravotnictví ČR, z důvodu přírodní katastrofy (zemětřesení, povodeň, pád meteoritů, hurikán, epidemie), války nebo terorismu, které budou mít dlouhodobé trvání (přesahující dobu zimní sezóny 2026/2027, nebo trvalé následky), bude nárok na poskytnutí náhrady nebo odškodnění jako i samotné poskytnutí náhrady nebo odškodnění posuzováno po skončení doby platnosti Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus.
**Dny omezení jsou ty dny, kdy by jinak – nebýt vyšší moci – provozovatel službu v průběhu období platnosti Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus běžně poskytoval. Do dnů omezení se nepočítají dny, kdy provozovatel tyto služby v rámci svého provozu běžně neposkytuje.*

9.7.1 Koupí **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** a využíváním služeb, na které **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** opravňuje, zákazník prohlašuje, že byl a je seznámen s aktuální epidemiologickou situací a platnými protiepidemiologickými opatřeními nařízenými příslušnými orgány veřejné moci v době koupě **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** i po dobu využívání služeb, na které **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** opravňuje, a tyto se zavazuje dodržovat. Koupí **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** a využíváním služeb zákazník potvrzuje, že v den využívání služby bude splňovat podmínky pro možnost využití služeb ve smyslu aktuálně platných a účinných opatření na ochranu veřejného zdraví.

9.8 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení každého případu reklamace služeb a posouzení oprávněnosti reklamace a požadavků zákazníka a poskytnutí náhrady jízdného a jeho způsobu nebo výše.

9.9 Odstoupení od smlouvy v případě nákupu služby **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** spotřebitelem, fyzickou osobou, na www.gopass.travel není možné v případě, že TMR Ještěd a.s. poskytuje plnění v souvislosti s volným časem v určeném termínu ve smyslu § 1837 z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (noz).

9.10 V případě, že zákazník – spotřebitel (fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání), není spokojen se způsobem, jakým provozovatel jako prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že provozovatel porušil jeho práva, má zákazník právo obrátit se na provozovatele jako prodávajícího s žádostí o nápravu. Pokud provozovatel na takto podanou žádost zákazníka odpoví zamítavě nebo na takovou žádost

neodpoví do 30 dnů ode dne podání, má zákazník právo podat návrh na zahájení alternativního (mimosoudního) řešení sporu podle části 4 (§ 20n-20y) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Příslušným subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů mezi provozovatelem a zákazníkem - spotřebitelem je: a) Česká obchodní inspekce, která může být kontaktována na adrese: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, nebo elektronicky na podatelna@coi.gov.cz nebo https://coi.gov.cz/kontakty-inspektoraty/ anebo b) jiná příslušná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů mimosoudního řešení sporů vedeném Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky (seznam oprávněných subjektů je dostupný na https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/), přičemž zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů mimosoudního řešení sporu se obrátí.

10. Zásady zpracování osobních údajů

Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí a zpracování osobních údajů TMR Group a jsou zveřejněny na internetové stránce www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.

11. Koupí **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** a využíváním přepravních služeb lanovými drahami, lyžařskými vleky a dalšími horskými dopravními zařízeními ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném společností TMR Ještěd a.s. se zákazník zavazuje dodržovat pokyny pověřeného zaměstnance provozovatele, přepravní podmínky, tyto všeobecné obchodní podmínky, zvláštní obchodní podmínky platné pro jednotlivé druhy služeb a příp. obecně závazné právní předpisy týkající se pohybu a chování osob v horských střediscích.

12. Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus neopravňuje jeho držitele k vykonávání jakékoliv podnikatelské či jiné výdělečné činnosti v celém Skiareálu Ještěd bez souhlasu provozovatele a příslušných povolení ve smyslu obecně závazných právních předpisů. Bez souhlasu provozovatele platí zákaz využívání veškerých ploch Skiareálu Ještěd pro reklamní účely (např. umísťování prodejních stánků, reklamních zařízení a jiné).

13. Smluvní vztah mezi zákazníkem a provozovatelem se odchyluje od zákonné úpravy § 1765 občanského zákoníku. Dojde-li k podstatné změně okolností, která založí v právech a povinnostech smluvních stran zvlášť hrubý nepoměr, není zákazník oprávněn domáhat se vůči provozovateli obnovení jednání o smlouvě. Zákazník tak tedy ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.

14. Platnost obchodních podmínek:

14.1 Pro produkt **Skipas Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus** nabývají tyto obchodní podmínky platnosti a účinnosti dne 29. 10. 2026 a jsou platné do 14. 3. 2027, případně do dne dřívějšího ukončení zimní sezóny 2026/2027 provozovatelem v závislosti na povětrnostních podmínkách.

14.2 Tyto obchodní podmínky se vztahují na poskytování služeb produktů **Skipasu Ještěd EASY Pass Basic nebo Ještěd EASY Pass Plus**, využívání lanových drah ve středisku Skiareál Ještěd provozovaném společností TMR Ještěd a.s. V případě, že ustanovení těchto obchodních podmínek obsahují odlišnou úpravu než všeobecné obchodní podmínky vztahující se na poskytování služeb využívání lanových drah v lyžařském středisku Skiareál Ještěd provozovaném TMR Ještěd a.s., přednost mají ustanovení těchto obchodních podmínek. V rozsahu, v jakém se ustanovení těchto obchodních podmínek liší od ustanovení

JEŠTĚD
HORY ZA ROHEM

všeobecných obchodních podmínek, jsou rozhodující ustanovení těchto obchodních podmínek. Změna cen a podmínek vyhrazena.

V Liberci dne 26.10.2026
TMR Ještěd a.s.