



<b>Park sportu Hrubá Voda a. s.</b> 78361 Hrubá Voda	<b>Druh dokumentace :</b> <b>SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY ( SPPLD )</b>	<b>Stran 1/17</b>
Výtisk čís.: 1	Stanoviště : Kancelář	Vydání čís. 1    Změny: .....

# SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

pro veřejnou drážní osobní dopravu na visuté lanové dráze HRUBÁ VODA,  
dopravce Park sportu Hrubá Voda, a.s.,  
783 61 Hrubá Voda

Příloha čís.1 : **TARIFNÍ PODMÍNKY**

Příloha čís.2 : **CENÍK**

**Společnost Park sportu Hrubá Voda, a.s.**

Zpracoval: Ing. Karel Tomeček	Schváleny :	Účinnost od:
Datum : 18.1.2022		

# **SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY**

**pro veřejnou drážní osobní dopravu na visuté lanové dráze HRUBÁ VODA ,  
dopravce Park sportu Hrubá Voda, a.s.,  
783 61 Hrubá Voda**

( Příloha čís. 2 provozního řádu Parku sportu Hrubá Voda )

Společnost Park sportu Hrubá Voda, a.s., v souladu s ustanovením § 37 zákona čis.266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů a v analogii navazující vyhlášky čis.175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, vydává tyto Smluvní přepravní podmínky lanové dráhy jako dílčí přílohu provozního řádu Parku sportu Hrubá Voda.

**Účinnost od 1.2.2022**

**Kapitola 1**

**Úvodní ustanovení**

## 1.)

---

Společnost Park sportu Hrubá Voda a.s., 783 61 Hrubá Voda, dále pro tyto účely jen Park sportu Hrubá Voda, jako provozovatel lanové dráhy, vydává v souladu s ustanovením § 37 zákona o dráhách, odvozeně v analogii § 49 vyhlášky č. 175/2000 Sb., dále pak v intencích bezpečnostních požadavků pro lanové dráhy, zveřejněných v ČSN EN 12397, části 6 a konečně i v souladu s obchodní a cenovou strategií společnosti - tyto **smluvní přepravní podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat na lanové dráze Hrubá Voda ( dále jen SPPLD )**. Jejich přílohovou částí jsou *Tarifní podmínky, Ceník a Vzory vývěsek*, aktualizované dle potřeb provozovatele lanové dráhy.

## 2.)

---

SPPLD formulují a zveřejňují povinnosti a odpovědnost provozovatele lanové dráhy vůči cestujícím na straně jedné a povinnosti a práva cestujících vůči provozovateli lanové dráhy na straně druhé. Doplnky a změny těchto SPPLD vyhláší společnost Park sportu Hrubá Voda včas prostřednictvím operativních vývěsek, umístěných na vhodných místech centra turistického ruchu, dále k tomuto účelu využívá další dostupné prostředky - místní rozhlasový okruh, webovou prezentaci, tisk, informační vývěsky, piktogramy, a pod.

## 3.)

---

Pověřenými osobami pro styk s přepravovanými osobami jsou pracovníci obsluhy lanové dráhy, pracovníci pokladny a pracovníci místního informačního centra (dále jen TIC). Tito pracovníci musí být ve styku s veřejností označeni služebním stejnokrojem nebo služební vizitkou, viditelně umístěnou na svém oděvu. Takto označení pracovníci společnosti (dále jen *pověření pracovníci*) jsou oprávněni dávat pokyny a příkazy k zajištění bezpečnosti přepravovaných osob. V přiměřeném rozsahu a úměrně svému pracovnímu zařazení podávají také další informace. Základní (komplexní) informační servis společnosti zajišťuje místní informační centrum v prostoru areálu Parku sportu Hrubá Voda a také webové stránky společnosti (viz [www.hrubavoda.cz](http://www.hrubavoda.cz)).

## 4.)

---

Lanovou dráhou HRUBÁ VODA se v souvislosti s těmito SPPLD rozumí:

- lanová dráha HRUBÁ VODA (TATRALIFT SLF 4p) - čtyřsedačková lanová dráha s 73 vozy - sedačkami. Dolní poháněcí stanice Podhradí leží v nadmořské výšce 341,66 m.n.m. a horní, vratná stanice U hradu v nadmořské výšce 554,5 m.n.m.).
- pokladní přepážka v objektu sousedící restaurace,
- přístupové cesty s odbavovacím zařízením,
- související informační (orientační) a navigační systémy a zařízení vč. rozhlasových a kamerových okruhů.

Lanová dráha HRUBÁ VODA je uzpůsobená pro celoroční provoz v denním režimu. Je určena pro veřejnou přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat mezi dolní (údolní) stanicí Podhradí a horní (vrcholovou) stanicí U hradu. Přeprava se uskutečňuje ve vzestupném směru (100 %). Přepravní kapacita lanové dráhy je 1750 os/hod. Převýšení lanové dráhy činí 212,8 m, šikmá délka lanové dráhy dosahuje 739 m, jízdní rychlost 2,5 m/s a jízdní doba mezi oběma stanicemi je 4,9 minuty.

## 5.)

---

V prostoru pokladní přepážky jsou k dispozici prospekty se základními informacemi o provozu lanové dráhy s ceníky jízdného, tarifními podmínkami a dalšími ustanoveními, které vyžaduje přepravní řád

pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat lanovou dráhou. Stručný výtah nejzávažnějších ustanovení SPPLD je také uveden na informační tabuli vedle pokladní přepážky a webových stránkách společnosti (viz příloha čís. 3 těchto SPPLD).

## 6.)

---

Na doplňky.

## Kapitola 2

### Vznik a splnění přepravní smlouvy o přepravě osob

## 7.)

---

Uzavřením přepravní smlouvy v rámci těchto SPPLD vzniká mezi provozovatelem lanové dráhy - společností Park sportu Hrubá Voda a přepravovanou osobou (cestujícím), závazný právní vztah, jehož obsahem je povinnost provozovatele lanové dráhy umožnit cestujícímu v dále uvedeném rozsahu bezpečné, organizované použití lanové dráhy a na straně druhé, povinnost cestujícího zaplatit za poskytnuté služby při respektování podmínek předepsaných těmito SPPLD.

## 9.)

---

Přepravní smlouva je uzavřená, jestliže cestující zakoupí příslušný jízdní doklad (jízdenku), tento dle ceníku společnosti řádně zaplatí a doklad převezme bez uplatňování dalších požadavků. Na pozdější reklamace nelze brát zřetel. Cestující je upozorněn na povinnost znát a respektovat základní podmínky SPPLD i upozorňujícím textem v záhlaví stvrzenky o zakoupení jízdenky. Přepravní podmínky vyjádřené těmito SPPLD jsou tak neoddělitelnou částí smlouvy a cestující je povinen je dodržovat. Tyto platí od okamžiku vstupu do zařízení lanové dráhy (odbavovacím zařízením) do okamžiku, kdy ho cestující opouští (výstupní prostor cílové stanice).

## 10.)

---

Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravních podmínek se považuje rovněž uskutečnění přepravy i v omezeném rozsahu, došlo-li k přepravním překážkám, organizačním omezením, přestávkám z technických důvodů (viz však čl. 17) nebo k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy lanovou dráhou pověřenou osobou dopravce.

## 11.)

---

**a) Přepravní překážkou** ve smyslu těchto SPPLD se rozumí:

- povětrnostní vlivy (silný, popř. nárazový vítr, námraza, silná mlha, extrémní mráz , aj.),

- výpadek elektrické energie v rozvodné síti,
- nezaviněný provozní výpadek, tj. přerušení provozu, způsobené např. hrubou nekázní cestujícího, zaviněním třetí osoby, atd.,

**b) Organizačním omezením** ve smyslu těchto SPPLD se rozumí:

- zastavení provozu lanové dráhy z příkazu oprávněné osoby, odpovědné za bezpečnost provozu lanové dráhy,
- akce veřejně prospěšného charakteru, prezentační podoby, v obchodním zájmu společnosti nebo i jiné organizované, obdobně pojaté akce, povolené dopravcem,
- mimořádné případy, úrazy, zásahy orgánů státní správy, Policie ČR, HZS, ZZS apod., jedná-li se o veřejný zájem nebo o nebezpečí z prodlení.

**c) Překážkou z technických důvodů** ve smyslu těchto SPPLD se rozumí:

- výluky provozu, způsobené technickou závadou na zařízení lanové dráhy.

**Oprávněným vyloučením cestujícího z přepravy lanovou dráhou se rozumí:**

- vyloučení cestujícího, který nedodržuje platné právní předpisy a podmínky přepravy,
- vyloučení cestujícího bez platného jízdního dokladu,
- vyloučení cestujícího, který svým stavem nebo chováním ohrožuje bezpečnost nebo veřejný pořádek,
- vyloučení cestujícího, který se nepodřídí pravidlům bezpečnosti a pořádku vydanými dopravcem nebo jeho provozními pracovníky.

**12.)**

---

Přeprava cestujícího lanovou dráhou Hrubá Voda se může uskutečnit pouze tehdy, jestliže je zařízení lanové dráhy zpřístupněno pro přepravu cestujících podle provozních předpisů, jinak je přístup do zařízení lanové dráhy zakázán. Přeprava cestujících je vymezena **provozní dobou** lanové dráhy a uskutečňuje se v časových intervalech, které pro veřejnost definuje **jízdní řád** lanové dráhy.

**13.)**

---

Cestující musí používat vybavení vhodné pro provozní podmínky charakteristické pro daný typ dopravního prostředku (otevřené sedačky) a aktuální povětrnostní podmínky, typické pro dané prostředí (proměnlivost, nadmořská výška, apod.).

**14.)**

---

Na doplňky.

### Kapitola 3

#### Návratky jízdného

**15.)**

---

Za nesplnění přepravních povinností společností Park sportu Hrubá Voda se nepovažují případy **přepravních překážek** (viz čl. 11a/ SPPLD) tj. přerušení provozu nezpůsobené provozovatelem

lanové dráhy. Jedná se především o případy zastavení provozu lanové dráhy z povětrnostních důvodů, přerušení dodávky elektrické energie v rozvodné síti, resp. v důsledku hrubé nekázně cestujících. Provozovatel lanové dráhy v těchto případech včas (opakovaně) informuje všemi dostupnými způsoby cestující o vývoji situace a pomine-li přepravní překážka, neprodleně obnoví provoz. V těchto případech si provozovatel lanové dráhy vyhrazuje právo na nezbytně dlouhou dobu lanovou dráhu uzavřít. **Cestujícím nevzniká tímto právní nárok na vrácení jízdného ani jeho poměrné části.** Provozovatel lanové dráhy však může dle rozsahu omezení přepravy nabídnout dotčeným cestujícím náhradní řešení (např. přepravu jiným přepravním prostředkem) nebo vhodnou kompenzaci nedodané služby vinou vyšší moci či cizího subjektu (prodloužením provozní doby lanové dráhy, prodloužením platnosti jízdenky, apod.).

---

**16.)**

Dojde-li k omezení provozu lanové dráhy z důvodů **organizačního omezení** (viz čl. 11b/ SPPLD) upraví provozovatel lanové dráhy aktuální podmínky plnění přepravní smlouvy s přihlédnutím k délce trvání a rozsahu omezení provozu náhradním opatřením, s předstihem zveřejněným a viditelně umístěným na vhodných místech a také zveřejněným na domovských webových stránkách. Kompenzace újmy na službách se může uskutečnit např. prodloužením provozní doby, poskytnutím odpovídající slevy nebo i jiného (dohodnutého) zvýhodnění nebo náhradního řešení. Stanovit rozsah těchto úprav přísluší pouze řediteli společnosti (jeho zástupci).

---

**17.)**

Dojde-li k přerušení provozu lanové dráhy z **technických důvodů** (viz čl. 11c/ SPPLD), může cestující uplatňovat nárok na návratek jízdného, **trvá-li toto přerušení souvisle déle než 1 hodinu.** Vedoucí provozu lanové dráhy je vždy povinen včas informovat ředitele společnosti o přerušení provozu a je-li to možné, i o délce předpokládaného trvání. Ředitel společnosti po vyhodnocení situace učiní nezbytná opatření a neprodleně informuje příslušná pracoviště resp. orgány. Návratek jízdného se v oprávněných případech poskytuje v poměrné výši vzhledem k jeho dosavadnímu využití. Návratek jízdného se však neposkytuje v případech, došlo-li v průběhu jedné směny k opakovaně kratším přerušením provozu. Součet časových intervalů jednotlivých přerušení provozu se v tomto případě neuznává.

---

**18.)**

V případě úrazu lyžaře lze tomuto poskytnout návratek jízdného v odpovídající výši pouze na základě předloženého záznamu o úrazu, vystaveném profesionálním členem HS. Obdobně lze poskytnout postiženému lyžaři ekvivalent návratku v případě jeho náhlého onemocnění či jiné zdravotní příhody - pouze však po předložení lékařského nálezu. Poskytování návratků jízdného bez uvedených dokladů není dovoleno. Na dodatečně doručené doklady nebude brán zřetel. Návratek se v oprávněných případech poskytuje pouze postižené osobě. Nelze také uplatňovat nárok na návratek pro jiné osoby, jedná-li se např. o onemocnění rodinného příslušníka, neodkladné služební povinnosti, rodinné události, neprojeté jízdné, apod. Návratek jízdného se v případech nevyužití služeb neposkytuje.

---

**19.)**

Na doplňky.

## Kapitola 4

### Jízdní doklady – karty

---

**20.)**

Jízdním dokladem společnosti Park sportu Hrubá Voda, oprávnujícím používat dopravní prostředky tohoto subjektu, se rozumí odpovídající jízdenka (karta, skipas, aj.) komunikující s jeho odbavovacím systémem, která je svým provedením bezdotyková.

Karty odbavovacího systému jsou zálohovány. Výše zálohy je uvedena v ceníku.

Karty mohou být používány v režimu *časovém* (tj. jízdenka, která opravňuje k více jednotlivým jízdám po dobu její platnosti ve vymezeném rozsahu) nebo *bodovém* (tj. jízdenka pro jednotlivé jízdy). Platí na všech dopravních prostředcích v provozu společnosti Park sportu Hrubá Voda. Karty nelze používat v jiných (cizích) střediscích, vybavených stejným odbavovacím systémem. Obdobně pak nelze využívat ve vlastním areálu karty cizích subjektů.

## 21.)

---

Nabídka karet a způsob jejich využívání v časovém i bodovém režimu je zveřejňovány ceníkem zvlášť pro každou zimní a každou letní sezónu. Aktuální ceník je přílohou částí těchto SPPLD.

Bodový režim karet vychází z charakteru jednotlivých dopravních prostředků. Jejich bodové ohodnocení a cenová hodnota bodu jsou rovněž pro každou sezónu uvedeny v ceníku.

## 22.)

---

Používané karty mohou být opatřeny výrazně barevným rozlišovacím potiskem nebo nálepkou pro jejich snazší identifikaci použití a lepší zvýraznění jejich příslušnosti k provozující společnosti a v neposlední řadě i zvýšení komfortu jejich využívání (eliminace rizika ztrát, odlišení od jiných karet, apod.). Viz např. barevný potisk karet slevového programu.

## 23.

---

Vratné karty nelze svévolně polepovat cizími nálepkami, popisovat či jinými způsoby označovat a nedovolenými způsoby tyto mechanicky, chemicky, elektromagneticky popř. jinak poškozovat. Není přípustné do karet vyvrtávat další otvory pro jejich upevnění na těle nebo jiném předmětu. Za takto poškozené či znehodnocené karty nebude navrácena uhrazená záloha nebo poskytována náhrada. Rovněž tak nebude zákazníkovi poskytována náhrada za jinak nefunkční, poškozené či jinak nepoužitelné karty (např. tvarově deformované či zlomené karty, apod.).

Za ztracenou (odcizenou) kartu se náhrada neposkytuje.

## 24.)

---

Pokladní nesmí dát do oběhu kartu, která je zjevně poškozená nebo má-li pochybnosti o její použitelnosti. Před vydáním každé karty zákazníkovi má povinnost její stav vyhodnocovat, popř. na jeho žádost překontrolovat. Zákazník se při přebírání karty vizuálně přesvědčí o jejím stavu. V případě pochybností ihned u přepážky upozorní na stav karty prodávající pokladní. Na pozdější reklamace zákazníka nelze brát zřetel.

## 25.)

---

V případě, že zákazníkem zakoupená karta nekomunikuje v daném režimu s vyhodnocovacím zařízením odbavovacího systému, oznámí zákazník tuto skutečnost přítomnému pracovníkovi v místě, tj. dozorčímu turniketů, není-li tento přítomen, pak u pokladní přepážky.

Pokladní zpochybněnou kartu nejprve vizuálně vyhodnotí, zda není zjevně poškozena či jinak mechanicky znehodnocena.

V těchto případech se doporučuje předmětnou kartu osušit (stabilizovat) a očistit od případných nečistot (prachu, mastnoty, sněhu, atd.) měkkou utěrkou. Poté pokladní kartu kontrolně vyhodnotí snímačem pokladního systému. Pokud je karta v pořádku a nevzbuzuje žádnou pochybnost, vrátí ji pokladní zákazníkovi a současně jej poučí o správném průchodu odbavovacím systémem.

Urguje-li zákazník i přes uvedená opatření opakovanou závadu, zjistí pokladní dotazem u zákazníka, jakou informaci vykazuje vyhodnocovací zařízení odbavovacího systému. Na základě této informace vyhodnotí, zda se jedná o vadnou kartu nebo závadu odbavovacího systému. V případě vadné karty tuto vyřadí a zákazníkovi vydá kartu novou. Domnívá-li se, že se jedná o závadu v odbavovacím

systému, oznámí tuto skutečnost svému bezprostřednímu nadřízenému, který zajistí neprodleně nápravu.

---

**26.)**

Pokladní nefunkční kartu označí stanoveným způsobem, zaeviduje ji v pokladním systému a přiloží k denní uzávěrce k reklamaci se zdůvodněním vyřazení karty.

---

**27.)****Jízdní doklad – karta je neplatná, jestliže:**

- a) byla použita držitelem v rozporu s těmito SPPLD, tj. nejsou splněny podmínky stanovené tarifem nebo přepravním řádem,
- b) byla držitelem poškozena nebo upravena tak, že z ní nejsou patrné identifikační prvky a tato nespolečuje s odbavovacím systémem střediska,
- c) uplynula doba její platnosti,
- d) údaje v ní obsažené neodpovídají skutečnosti, programovému systému střediska a jeho kódovému označení nebo byly-li tyto neoprávněným způsobem upraveny.
- e) není originálem společnosti Park sportu Hrubá Voda a.s., tj. jedná-li se o padělek,
- f) byla použita neoprávněnou osobou

Neplatnou kartu podle písmen b), d), e), f) je pověřený pracovník společnosti oprávněn odebrat. Na požádání držitele vystaví za odebranou kartu potvrzení s uvedením důvodu odebrání. Odebrání karty z výše uvedených důvodů oznámí příslušný pracovník řediteli společnosti .

---

**28. – 30.)**

Na doplňky.

## Kapitola 5

### Obsluha zákazníka u pokladní přepážky

---

**31.)**

Pro styk zákazníka s pokladními je vymezena pokladní přepážka. Společnost Park sportu Hrubá Voda v současné době disponuje těmito pokladními stanovišti:

- pokladnu, umístěná vlevo vedle vstupu do nového objektu restaurace mezi bobovou dráhou a lanovou dráhou v areálu Parku sportu Hrubá Voda.(bude v provozu nejpozději od 1. května 2014)
- pokladnu umístěnou naproti objektu bobové dráhy v kiosku s občerstvením (provizorní pokladna bude v provozu do zprovoznění pokladny v objektu restaurace nejpozději do 30. dubna 2014)

Provozní doba pokladny je zveřejněna viditelně vedle pokladní přepážky a je upravena podle provozního režimu.

---

**32.)**

Pokladní ve službě za přepážkou musí být viditelně označena služební vizitkou. Ve styku se zákazníkem nesmí kouřit, vystupuje zdvořile, ohleduplně a vstřícně, v nezbytných situacích však rozhodně.



**33.)**

---

Vstup zákazníků do služebních prostor objektů – pokladny, není dovolen. Za dodržování tohoto nařízení odpovídají pokladní ve službě. Vnitřní režim vlastních objektů je upraven samostatnými ustanoveními provozního řádu střediska. Za nezbytnou přítomnost servisních pracovníků v prostorách pokladen vždy odpovídá odpovědný pracovník společnosti, který tyto činnosti organizuje.

**34.)**

---

Nástupní prostor k pokladní přepážce musí být volný, bezpečný, prostý předmětů. Odkládací deska před pokladní přepážkou musí být volná a čistá. Sníh musí být odklizen tak, aby neznemožňoval přístup k přepážce. Za tato opatření odpovídá pokladní příslušné přepážky. V případech sněhové kalamity požádá ředitele společnosti o sjednání výpomoci.

Využívat bezprostřední okolí pokladní přepážky a přístupové prostory k ní jako odkládací plochu soukromých věcí (lyže, batohy, atd.) není dovoleno. Pokladní na tuto skutečnost v případě nutnosti zákazníky upozorňuje. Polepování stěn objektu pokladny (např. reklamními materiály) není bez souhlasu ředitele společnosti dovoleno.

**35.)**

---

Využívání prostor pokladny a ostatních služebních místností pro úschovu osobních věcí, zavazadel a dalších předmětů zákazníků není dovoleno. Pokladní místnost je rovněž zakázáno využívat k jiným účelům (např. jako noclehárnu, skladiště, apod.). Výjimky z tohoto zákazu povoluje ředitel společnosti.

**36.)**

---

Pro styk se zákazníkem jsou vymezeny také vývěsky informačního charakteru a operativní vývěsky, upozorňující zákazníky na mimořádnosti v režimu provozu. K vyzoomívání zákazníků lze využívat i místní rozhlasový okruh. K stálému zvýrazňování bezpečnostních provozních pokynů slouží také tabule s piktogramy umístěné v prostoru areálu. Předpokládané mimořádnosti, omezení v provozu, apod. jsou také s předstihem zveřejňovány v dostupných mediálních prostředcích a na vlastních webových stránkách společnosti.

**37.)**

---

Při přebírání zaplacené karty je zákazník povinen se přesvědčit, zda mu požadované jízdní doklady byly vydány podle jeho požadavku (podle počtu karet, podle vnějšího označení karet, apod.) a zda mu byl vrácen správný finanční obnos. Na pozdější reklamace v obou výše uvedených případech nebude brán společností zřetel. Nesouhlasí-li vydané karty nebo vrácený peněžní obnos s požadavkem zákazníka a správnou výší peněžního návratku, upozorní na tuto skutečnost pokladní, odmítne je převzít a požaduje nápravu ještě u pokladní přepážky.

**38.)**

---

Vzhledem k charakteru karty a její manipulaci v programovacím a pokladním režimu je nezbytné, aby zákazník jednoznačně formuloval své požadavky po prostudování nabídkového ceníku a tarifních podmínek tak, aby v průběhu programování opakovaně neměnil své zadání. Pokladní vždy ještě před zadáním programového povelu vyhodnocuje požadavky zákazníka, zpětnými dotazy upřesňuje jeho zadání, popř. upozorňuje zákazníka na neúplnost nebo chybnost jeho požadavku tak, aby co nejdříve eliminovala opravné procesy v pokladním systému.

V případě, bude-li nutné vydat novou kartu podle pozměněného požadavku zákazníka, zajistí pokladní její další uplatnění v následujícím prodeji v průběhu své směny, popř. ji stornuje předepsaným způsobem.

**39.)**

---

Pokladní je oprávněna v souladu s obchodní strategií společnosti nabídnout k zakoupeným kartám propagační materiály vlastní společnosti, zvýrazňující její další nabídky služeb v rámci Parku sportu Hrubá Voda.

**40.)**

---

Nahrazovat peněžní zálohy za vratné karty předměty osobní potřeby nebo doklady (např. mobilními telefony, občanskými průkazy, apod.) není dovoleno.

**41.)**

---

Pokladní má právo před vydáním karty požadovat po zákazníkovi údaje a důkazy nezbytné k doložení nároku na poskytnutí tarifní slevy (u dětí, seniorů, apod.). Nelze – li nárok takto ověřit, nebude tarifní sleva poskytnuta.

**42.)**

---

Zákazník, který výrazně porušuje zásady lidské etiky a slušnosti se považuje ve smyslu čl. 11 těchto SPPLD za osobu vyloučenou z přepravy dopravními prostředky společnosti. V případě konfliktního střetu s touto osobou uzavře pokladní přepážku a oznámí tuto skutečnost neprodleně řediteli společnosti dle povahy a rozsahu předmětného sporu.

**43.)**

---

Zákazníka, který se domáhá u pokladní přepážky náhrady škody, kterou utrpěl v průběhu přepravy lanovou dráhou, postoupí pokladní k vyřízení řediteli společnosti mimo pokladní přepážku.

**44.)**

---

Pokladna neuskutečňuje v současné době žádné směnárenské operace. Rovněž tak není povinna provádět jiné manipulace s bankovkami – např. jejich rozměňování na menší částky, výměnu mincí, atd. Pokladna nemá t.č. oprávnění přijímat k úhradě služeb platební karty jakéhokoliv druhu ani cizí měnu.

**45. - 50.**

---

Na doplňky.

## Kapitola 6

### Vzájemné vztahy, práva a povinnosti

**51.)**

---

**a) Povinnosti provozovatele lanové dráhy Parku sportu Hrubá Voda vůči cestujícím:**

- podávat informace o jízdách řádech, provozní době, ceníku, tarifech a o vyhlášených přepravních podmínkách na místech určených pro styk s cestujícími,
- zveřejňovat některé závažné pokyny přepravních podmínek formou piktogramů v dotčených místech,
- označit řádně a viditelně místa, která slouží k prodeji jízdních dokladů a poskytování dalších služeb,

- označit místo, které slouží k nástupu na sedačku lanové dráhy, zabezpečit k němu bezpečný přístup (prostor od průchodu turnikety k brankám a dále k vymezené úrovni nástupiště),
- obdobným způsobem označit a zabezpečit místo výstupu v cílové stanici a zajistit schůdný a bezpečný prostor pro opuštění prostoru lanové dráhy,
- označit piktogramy, příp. i jinými vhodnými formami pokyny k plynulému a bezpečnému používání lanové dráhy a organizaci v čekacích a přístupových zónách a koridorech,
- zajistit dostatek ceníků, jízdních řádů a informačních materiálů o pokynech k přepravě,
- zajišťovat čistotu a pořádek v obvodu pokladny a nástupišť k odbavovacím turniketům, v přístupových koridorech k vstupním brankám i v prostorách vlastních nástupišť a výstupišť,
- zajišťovat odklizení sněhu, úpravu sněhové pokrývky a její preparaci v místě nástupu a výstupu cestujících,
- dohlížet na nastupování a vystupování cestujících, a pokud je to nutné, pomáhat jim,
- regulovat přístup a přepravu cestujících dle provozních předpisů a ustanovení těchto SPPLD,
- při zhoršených rozhledových podmínkách zajišťovat včasné a dostatečné osvětlení pokladních přepážek, přístupových cest a nástupišť.
- poskytovat v nezbytném rozsahu pomoc osobám s omezenou schopností pohybu a orientace,
- v maximální možné míře eliminovat možnosti výskytu nebezpečných případů, viz čl.4.2.2 ČSN EN 12397 .

---

**52.)****Povinnosti cestujících:**

- zakoupit před použitím lanové dráhy příslušný jízdní doklad (jízdenku). Zakoupením tohoto dokladu se účastník přepravy zavazuje respektovat uvedené SPPLD, tarifní podmínky a ceník, bezpečnostní kritéria střediska a další vztažná upozornění,
- mít u sebe platný doklad a na požádání pověřeného pracovníka provozovatele lanové dráhy se jím prokázat,
- dbát pokynů všech pracovníků lanové dráhy včetně vývěsek, nařízení, tabulí a piktogramů, určených k zajištění provozu lanové dráhy a jeho bezpečnosti, také bezpečnosti vlastní i kolektivní,
- vstupovat pouze na ty části zařízení a do prostorů, do kterých mohou vstupovat dle ukazatelů a pokynů,
- dodržovat stanovené cesty, nastupovat a vystupovat v místech pro to určených,
- nepůsobovat během jízdy kývání a rozhoupávání sedaček,
- nedotýkat se předmětů nacházejících se vně sedaček a nevyhazovat předměty ven,
- opouštět prostor určený pro výstup včas a ve směru určeném značkami, jakmile byla jízda ukončena,
- nekouřit ve stanicích ani během jízdy,
- nepokoušet se v žádném případě rozjet zařízení ani zneužívat zastavovací zařízení LD,
- nepoškozovat a znečišťovat zařízení lanové dráhy. Neničit mechanicky plastový povrch sedaček vpichy a vrypy,
- nebránit plynulému provozu zařízení,
- zachovávat v místech s větší koncentrací cestujících – u pokladní přepážky, před odbavovacími turnikety, v přístupových koridorech, před nástupem na lanovou dráhu čistotu a pořádek,

---

**53.)****Doplňující, zvláštní pravidla pro cestující na sedačkové lanové dráze:**

- je zakázáno přepravovat lyžaře a pěší cestující na sedačce jednoho vozu. Výjimku lze akceptovat pouze u doprovodu osob s omezenou schopností pohybu,
- cestující smí vstupovat do nástupního prostoru pouze tehdy, jsou-li přítomni provozní pracovníci; cestující vyžadující pomoc při nastupování nebo vystupování to musí dát provozním pracovníkům stanice LD zřetelně najevo,
- před nastupováním musí cestující vytáhnout své ruce z poutek lyžařských holí, ale hole musí držet tak, aby jimi neohrožoval spolucestující ani nezpůsobil mechanické poškození sedaček,
- cestující musí individuálně dávat pozor na okamžik nástupu a počet míst k sezení na sedačce,
- cestující, který nebyl schopen z jakýchkoliv příčin řádně nastoupit, se nesmí snažit držet sedačky, ale musí se jí ihned pustit,

- pojistná zábrana sedačky musí být podle pokynových značek včas otevřena nebo zavřena. Každý cestující musí při manipulaci se zábranou sedačky dávat pozor na ostatní cestující na téže sedačce i
  - na bezpečnost vlastní (správná koordinace úkonů a ohled na ostatní),
  - je zakázáno skákat ze sedačky i v případě déle trvajících zastavení zařízení lanové dráhy,
  - jedná-li se o přepravu lyžařů, musí mít tyto nasazené lyže. Lyže se zvednutými špičkami nahoru musí být drženy rovnoběžně se směrem jízdy a položeny na opěrkách pro nohy. Zvláštní pozornost musí věnovat fázi jízdy před vlastním výstupem (nebezpečí zachycení špičky lyží o ochranné síť nebo hranu výstupiště). Přeprava snowboardistů bez připevněného prkna není dovolena,
  - před vystupováním se cestující musí přesvědčit, že nejsou jakkoliv připoutáni k sedačce,
  - jestliže cestující nestačí včas vystoupit na výstupním místě, musí zůstat na sedačce a čekat na instrukce provozních pracovníků,
- 

**54.)**

---

Vzhledem tomu, že trasa lanové dráhy je vedena mezi tratí bobové dráhy a sjezdovkou, jsou cestující během přepravy lanovou dráhou žádáni o zvýšenou ohleduplnost vůči okolní přírodě (zákaz hluku a kouření, odhazování odpadků, aj.). Rovněž tak je přísně zakázán pohyb cestujících (pěších osob, lyžařů, snowboardistů,...) mimo předepsané, označené cesty a sjezdové tratě. Zkracování cest v ose lanové dráhy, není dovoleno.

**55.)**

---

Na doplňky.

## Kapitola 7

### Přeprava dětí

**56.)**

---

Děti do šesti let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 15 let. Doprovázející osoba musí být schopna poskytnout dítěti (dětem) s ní přepravovanými nezbytnou pomoc a v případě potřeby i zajistit součinnost s pracovníky obsluhy lanové dráhy. Provozovatel lanové dráhy si vyhrazuje pravomoc rozhodnutí o způsobilosti dítěte k samostatné přepravě ve sporných případech, kdy nelze na místě prokázat věk dítěte. Děti s výškou menší než 125 cm mohou být přepravovány pouze s odpovědným doprovodem ve smyslu tohoto ustanovení.

**57.)**

---

Obsluha lanové dráhy musí věnovat přepravě dětí zvýšenou pozornost. Průběžně vyhodnocuje situaci a na základě principu předběžné opatrnosti a profesní zkušenosti organizuje a dozoruje zejména bezpečný nástup dětí na sedačku, a aby zábrana sedačky byla nejpozději po opuštění stabilizačního prostoru v uzavřené poloze. Obdobným způsobem organizuje a dozoruje výstup dětí v cílové, výstupní stanici. Pozornost věnuje sedačce s dětmi již v přibližovacím prostoru, včasnému zvednutí zábrany a bezpečnému opuštění sedačky ve výstupním prostoru. Pracovníci obou stanic se v případě potřeby informují o přepravě dětí, o bezpečnostních požadavcích a na míře a obsahu preventivních opatření, vyžadují-li to okolnosti, charakter provozu nebo opodstatněné indicie pracovníka protější stanice.

**58.)**

---

Doprava skupin malých dětí bez doprovodu ve smyslu čl. 56 těchto SPPLD musí být před uskutečněním přepravy sjednána s osobou, která je za tyto děti během přepravy odpovědná. V daném případě se zpravidla jedná o sportovní školy, lyžařské kurzy a jiná sportovní sdružení, u nichž se

předpokládá pohybová zdatnost dětí a kolektivní, týmové vedení. Řazení dětí před vstupními brankami a organizace jejich nástupu přísluší výhradně odpovědným zástupcům předmětných dětí. Těmto také přísluší optimální rozmístění odpovědných osob vůči rozmístění samostatných dětí na jednotlivých sedačkách. Platí zásada, že odpovědná osoba doprovází první sedačku obsazenou dětmi a následně kontroluje a zajišťuje bezpečný výstup dalších skupin již nedoprovázených dětí. Přeprava těchto dětí samostatně mimo uvedené skupinové zabezpečení není povolena. Děti uvedeného seskupení musí být jednotně označeny (odlišeny) výstražnými doplňky. Pokud některé z dětí vyžaduje zvláštní péči či pozornost, je povinností odpovědného zástupce na tuto skutečnost upozornit pracovníky obsluhy lanové dráhy včas před nástupem uvedeného dítěte. Obsluha lanové dráhy stanoví odpovídající provozně-bezpečnostní režim lanové dráhy (např. zmenšení dopravní rychlosti při nástupu a výstupu dětí, apod.) a vyhodnocuje průběh přepravy ve smyslu čl. 57 těchto SPPLD.

---

**59.)**

Na doplňky.

## Kapitola 8

### Přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace

---

**60.)**

Lanová dráha Hrubá Voda je dopravní prostředek specifických parametrů a nedisponuje provozními standardy, obvyklými u jiných dopravních prostředků (vlak, automobil, apod.). Jestliže cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, vzhledem k druhu jejich postižení či stavu potřebují zvláštní pomoc, zvýšenou pozornost nebo použití zvláštních prostředků, musí souhlasit s provozně-organizačními ustanoveními provozovatele lanové dráhy. Provozovatel lanové dráhy nemá k dispozici zvláště vyhrazené vozy (sedačky) či místa pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace.

---

**61.)**

Pod pojmem cestující s omezenou schopností pohybu a orientace se ve smyslu těchto SPPLD rozumí všechny osoby, u nichž lze předpokládat objektivní potíže a možná rizika v kterékoliv fázi přepravy lanovou dráhou, zejména však při jejich nástupu a výstupu ze sedačky. Obsluha lanové dráhy musí vždy vyhodnotit, zda parametry zařízení, druh postižení těchto cestujících, resp. jejich stav, také počet spouštějících na jednom voze, umožňují bezpečnou přepravu těchto osob a jejich případnou evakuaci. Mezi takovéto cestující nutno zařadit především *osoby tělesně postižené* (průkaz ZTP, ZTP-P), *momentálně handicapované* (zranění, dočasně omezená pohyblivost, apod.), *osoby s tělesnými anomáliemi* (těžkopádnost, ztížená pohyblivost, aj.) a *další osoby, které vzhledem k svému stavu vyžadují zvláštní pozornost a ohleduplnost* (např. staří lidé, ženy ve vyšším stádiu těhotenství, matky s kojenci, apod.).

---

**62.)**

Pracovníci obsluhy lanové dráhy přistupují k přepravě těchto cestujících s individuálním přístupem. Součinnost pracovníků obsluhy lanové dráhy se odvíjí buď od samotné žádosti cestujícího o pomoc, popř. součinnost nebo častěji z vlastního posouzení cestujícího, pro kterého jsou výše uvedené atributy typické nebo je lze předpokládat. Pracovníci protilehlých stanic se o specifické přepravě těchto cestujících navzájem informují (např. označením čísla takto obsazené sedačky) a přizpůsobují režim chodu lanové dráhy požadavkům specifické přepravy. Pro některé postižené osoby mohou pracovníci obsluhy vytvářet i organizačně nestandardní podmínky pro jejich přepravu – např. nástup cestujícího s kardiostimulátorem, který nesmí procházet turnikety. I v těchto případech však nesmí být narušena plynulost a bezpečnost provozu lanové dráhy.

---

**63.)**

Přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace je možná v zimním i v letním období. Cestující, který není z nejrůznějších důvodů samostatně schopen zvládnout základní úkony

přepravního procesu, musí být doprovázen odpovědným průvodcem starším 18-ti let. Průvodce odpovídá za součinnost s pracovníky obsluhy lanové dráhy a za bezpečnost doprovázené osoby během jízdy na trati.

---

**64.)**

Na sedačce lanové dráhy lze v zimním období přepravovat osoby na speciálním vozíku, který umožňuje lyžování. Speciální invalidní vozík lze přepravovat pouze takový, který je možné umístit na sedačku, spolehlivě zajistit a jen po dohodě s pracovníky lanové dráhy.

---

**65.- 66.)**

Na doplňky.

## Kapitola 9

### Přeprava zavazadel a živých zvířat na lanové dráze

---

**67.)**

Na lanové dráze Hrubá Voda je obecně povolena přeprava zavazadel, která jsou přiměřeně skladná, lehká a snadno manipulovatelná. V podmínkách lanové dráhy Sněžník nerozlišuje přepravce zavazadla dále na další kategorie – ruční zavazadla, spoluzavazadla a cestovní zavazadla v intencích vyhlášky č. 175/2000 Sb. Cestující smí s sebou přepravovat jeden kus zavazadla úměrně prostorovým poměrům spolu s jednou sadou lyžařského vybavení a holí. Odpovědnost za přepravu zavazadel přísluší cestujícímu. Přeprava zavazadel je bezplatná. Pro přepravu jízdnicích kol, dětských kočárků a paragliding platí doplňující ustanovení těchto SPPLD.

---

**68.)**

Zavazadla určená k přepravě lanovou dráhou nesmějí svými vlastnostmi, obsahem, charakterem či jinými parametry způsobit poškození drážního vozidla (sedačky) ani jiného zařízení lanové dráhy. Rovněž tak nesmí způsobit újmu na zdraví přepravovaných osob ani vytvářet předpoklady pro vznik nebezpečných případů (situací) ve smyslu ustanovení čl. 4.2.2. ČSN EN 12397.

---

**69.)**

Přeprava více kusů zavazadel, popř. zavazadla, které vyžaduje větší prostor sedačky, může být povolena, pokud neohrožuje bezpečnost dotčených osob a zařízení. Tuto přepravu povoluje obsluha lanové dráhy po předchozím projednání s žadatelem o nadlimitní přepravu.

---

**70.)**

Jako zavazadla ve smyslu výše uvedených ustanovení nesmí být na lanové dráze přepravovány nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé nebo žíravé, popř. zavazadla, která mohou způsobit nákazu či vzbuzují odpor. Přepravovány nemohou být také zavazadla, která pro své rozměry nemohou být na sedačce umístěna, aniž by nezasahovala do průjezdného profilu lanové dráhy nebo také zavazadla o hmotnosti vyšší než 50 kg. Výjimkou mohou být ocelové láhve s kapalným topným plynem pro domácnost o celkovém obsahu nejvýše 10 kg, nádoby s naftou o celkovém obsahu nejvýše 20 l a akumulátor naplněný elektrolytem zajištěný proti zkratu a se zajištěnými odplynovacími otvory (viz § 18 /3/ vyhlášky č. 175/2000 Sb.).

**71.)**

---

K přepravě lze převzít pouze skládací dětský kočárek, který lze umístit bezpečně (stabilně) na sedačku. Kočárek musí být před podáním k přepravě podávajícím cestujícím příslušně upraven a přizpůsoben požadované přepravě. Nakládku kočárku a jeho spolehlivé upevnění na sedačce provádí pracovník obsluhy lanové dráhy. Za kočárek během přepravy odpovídá cestující, jenž kočárek k přepravě podal a tento doprovází. Přeprava kočárku s dítětem je zakázána!

**72.)**

---

Přeprava živých zvířat je povolena za následujících podmínek, pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy (např. veterinární zákon). Tyto lze přepravovat jen pod dohledem odpovědného cestujícího tak, aby nebyl ohrožen bezpečný provoz. Majitel musí mít přepravované zvíře pod kontrolou, aby toto nebylo ostatním společníkům na obtíž. K přepravě lze takto převzít např. psa, který má bezpečný náhubek, je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle. Dopravce si vymezuje právo vyloučit nebo omezit počet psů na jedné sedačce z hlediska eliminace možného konfliktu mezi přepravovanými psy nebo z hlediska zajištění bezpečnosti cestujících na sedačce. Na lanové dráze je povolena i přeprava drobných domácích či jiných malých zvířat ve vhodných schránkách s nepropustným dnem. Cestující odpovídá, aby touto přepravou neohrozil bezpečnost či zdraví společníků. Nelze odmítnout přepravu vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu nebo služebního psa (viz zákon o Policii ČR, apod.).

**73.)**

---

K přepravě lze také převzít sportovní příslušenství pro paragliding. Na požadavek této přepravy upozorní cestující včas obsluhu lanové dráhy. Toto specifické zavazadlo musí být uloženo na sedačku a v případě nutnosti spolehlivě upevněno. Za nakládku a vykládku zavazadla odpovídá cestující. Ten také odpovídá za zavazadlo během celé přepravy. Na jedné sedačce lze přepravovat pouze jedno příslušenství pro paragliding. Pracovník obsluhy lanové dráhy v případě potřeby poučí cestujícího o nezbytných opatřeních během přepravy. Přeprava sportovního příslušenství pro paragliding je bezplatná.

**74. – 81.)**

---

Na doplňky.

**Kapitola 10****Ostatní ustanovení****82.)**

---

Provozovatel lanové dráhy neodpovídá za odložené věci v obvodu lanové dráhy. Není dovoleno odkládat věci (zejména batohy, lyže, snowboardy, apod.) v obvodu lanové dráhy a přístupových koridorech k vstupním turniketům. Provozovatel lanové dráhy nedisponuje úschovnou zavazadel.

**83.)**

---

Provozovatel lanové dráhy odpovídá za pořádek a dodržování všech pokynů a nařízení pro zajištění čistoty, pořádku a bezpečnosti v obvodu lanové dráhy a její bezprostřední blízkosti. Pro tento účel zde osazuje v dostatečném množství odpadkové koše, za jejichž údržbu odpovídá.

**84.)**

---

Provozovatel lanové dráhy nedisponuje v prostorách lanové dráhy vlastním sociálním zázemím pro cestující veřejnost. Tyto prostory jsou cestujícím k dispozici v nedaleké restauraci (cca 50 m od stanice lanové dráhy). Znečišťování okolí lanové dráhy jakýmkoliv nepřístojným způsobem je z hygienického i estetického hlediska zakázáno.

**85.)**

---

Provozovatel lanové dráhy si v zájmu bezpečnosti a plynulosti provozu vymezuje právo na označení a určení přístupových a odchodových koridorů do/z nástupních a výstupních prostor lanové dráhy.

**86.)**

---

Parkování soukromých vozidel (čtyřkolek, sněžných skútrů, apod.) je v obvodu lanové dráhy zakázáno. Úschova jakýchkoliv věcí nesouvisejících s provozem lanové dráhy v prostoru depa není povolena.

**87.)**

---

Umísťování reklamy v jakékoliv podobě či formě, provozování obchodních činností či jiných služeb v obvodu lanové dráhy není bez souhlasu provozovatele lanové dráhy povoleno.

**88.)**

---

Lanová dráha je technické zařízení specifických vlastností (otevřené sedačky, vliv povětrnostních podmínek, aj.), na kterém není vyloučena možnost znečištění oblečení zejména při extrémních výkyvech počasí (např. déšť). Provozovatel lanové dráhy proto vydává včas vhodná doporučení a varování, aby cestující tuto skutečnost vzali na vědomí. Provozovateli lanové dráhy proto nepřísluší právní povinnost náhrady za vzniklou škodu vyjma případů, které zavinil svou nedbalostí (chybný způsob mazání, zanedbání čištění sedaček). Ve sporných případech rozhodne ředitel společnosti.

**89.)**

---

Tyto Smluvní přepravní podmínky lanové dráhy Hrubá Voda nemohou podchytit zcela jistě všechna rizika, která mohou vyplývat z charakteru jednotlivých činitelů, popř. ze souběhu nepříznivých faktorů, v jejichž důsledku může docházet k atypickým situacím. Cestující se proto musí chovat klidně, rozvážně a neztěžovat v mezních případech (např. nutnost evakuace) neřízenými emocemi vzniklou situaci. Základní povinností cestujících je respektovat všechny pokyny, nařízení a doporučení, které provozovatel lanové dráhy pro přepravu cestujících na lanové dráze vydává.

**90.)**

---

Na doplňky



[Poznámka pro posuzovatele „](#)

**Přílohová část obchodního charakteru (tarifní podmínky a ceník) budou zpracovány ihned po dodání podkladů od obchodního oddělení. Tyto budou následně vloženy jako volná příloha těchto SPPLD.**

**Nejdůležitější sdělení, zejména v oblasti povinností cestujících na lanové dráze, budou ve stručném výtahu vyvěšena jako „výtah ze SPPLD „ a zveřejněny na přístupném, viditelném místě v bezprostřední blízkosti pokladen a nástupních prostor lanové dráhy.**