

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A INFORMACE CK TALPA SPOL. S R.O.

dle zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a zák. č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů (dále též „zákon o cestovním ruchu“)

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Talpa spol. s r.o. se sídlem Praha 5, Na Hřebenkách 1335/15a, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C vložka 6795, dne 31.12.1991, IČ 45241856 (dále též „CK“), provozovna Praha 5, Zapova 14, jsou platné pro všechny služby cestovního ruchu poskytované CK a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a objednávky služeb cestovního ruchu. Jsou uveřejněny v katalogu zájezdů CK a na internetových stránkách www.talpa.cz.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Talpa spol. s r.o. jako pořadatel obstarává pro zákazníka zájezd, tj. předem připravený soubor služeb cestovního ruchu na základě smlouvy o zájezdu/potvrzení o zájezdu (dále též „smlouva“ resp. „SOZ“), uzavřené se zákazníkem, a zprostředkovává jednotlivé služby cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby, související převážně s lyžařskými středisky a říčními plavbami na základě smlouvy/objednávky služeb cestovního ruchu (dále též „smlouva“ resp. „OSCR“). Standardní zájezdy a služby cestovního ruchu jsou uvedené na internetových stránkách www.talpa.cz, v katalogu nebo v konkrétní zaslané nabídce e-mailem. Pokud se jedná o zájezdy na objednávku pro individuální zákazníky i více početné skupiny, pak se postupuje dle dohody na základě individuálních požadavků. CK poskytuje zájemcům předsmluvní informace na prodejních místech a na internetových stránkách www.talpa.cz na standardizovaném formuláři a další informace dle § 9a zákona o cestovním ruchu.

PŘEDMĚT PODMÍNEK

Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze SOZ uzavřené mezi CK Talpa jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem jako účastníkem zájezdu. Pokud jsou v SOZ uvedeny podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v SOZ.

SMLUVNÍ VZTAHY

Objednatel zájezdu a účastník zájezdu jsou zákazníci, přičemž objednatel může, ale nemusí být osoba účastnící se zájezdu. V tom případě se jedná o smlouvu uzavřenou ve prospěch třetí osoby ve smyslu § 1767 OZ. Práva a povinnosti smluvních stran jsou uvedeny ve smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách (dále jen „podmínky“), které jsou nedílnou součástí smlouvy. Smlouvou se CK zavazuje, že zákazníkovi obstará zájezd/službu a zákazník se zavazuje, že zaplatí souhrnnou cenu zájezdu/služby; pokud zákazník neuhradí souhrnnou cenu v termínech a ve výši uvedené ve smlouvě, považuje se to za porušení povinnosti zákazníka (§ 2536 OZ).

SMLOUVU (SOZ/OSCR) JE MOŽNÉ UZAVŘÍT

- v cestovní kanceláři osobně
- prostřednictvím formuláře, zaslaného e-mailem, poštou nebo jen dodáním vyžádaných osobních dat a zpracováním v CK – návrh smlouvy předkládá zákazníkovi CK. Zákazník smlouvu, kterou obdrží od CK, zkontroluje, odsouhlasí a podepsanou a potvrzenou kopii vrátí zpět CK.

Smlouva musí být písemná a musí obsahovat náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu dle OZ, zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu - přesný rozsah poskytovaných služeb, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy, jakož i poplatky, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny. Ve smlouvě je uveden u každého zákazníka skipas, který si objednal (jeho druh a platnost včetně věkové kategorie) Tento skipas může být součástí objednaného ubytování, a v tomto případě je ve smlouvě uvedena nulová hodnota, neboť jeho cena je součástí ceny ubytování. **Platnost smlouvy a jejích nedílných příloh nastává podpisem CK; a účinnosti nabývá okamžikem úhrady zálohy a podpisem zákazníka. V případě, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu, zaniká smlouva s účinkem od začátku.**

Zákazník podpisem smlouvy zároveň stvrzuje, že se seznámil s obsahem smlouvy a s vymezením zájezdu, s časem jeho zahájení a ukončení, se všemi službami cestovního ruchu, podmínkami pojištění a výše odstupného, a že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy včetně těchto **všeobecných podmínek a důležitých informací k lyžařským pobytům**, platných pro zájezdy a služby CK, že všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi bezvýhradně, dále s těmito skutečnostmi seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni účastníci souhlasí. Zákazník tímto potvrzuje, že je zmocněn jednat jménem ostatních osob uvedených ve smlouvě. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na smlouvě odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána SOZ.

Dále převzal doklad o pojištění CK proti úpadku, formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb. Dále, že mu byly poskytnuty všeobecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu, dále byl seznámen s dispečinkovým číslem CK, určeným pro případ potřeby v době pobytu. Takto potvrzená smlouva obsahuje veškeré zákazníkovi objednané služby včetně kalkulace celkové ceny.

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy, obeznámí CK zákazníka s Informačním dokumentem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Originální vyhotovení listiny vždy obdrží zákazník (objednavatel) potvrzený od CK po úhradě zálohy. Zákazník může nahlásit jinou osobu na zájezd místo sebe za **manipulační poplatek 300 Kč**. Při změně zákazníka původní a nový zákazník odpovídají za zaplacení ceny a úhradu nákladů, které CK v této souvislosti vzniknou společně a nerozdílně. Oznámení o změně zákazníka musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a zároveň i prohlášení, že splní veškeré podmínky účasti na zájezdu. Oznámení musí být doručeno alespoň sedm dní před zahájením zájezdu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Zákazník má právo zažádat CK o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených ve smlouvě za jiné služby. V případě, že tato změna bude možná a bude provedena, zavazuje se zákazník zaplatit manipulační poplatek ve výši 200 Kč/os.

REZERVACE, PŘIHLÁŠKY, PLATBY

Zpravidla do data uvedeného v nabídce či potvrzení rezervace nebo do pěti dnů od objednání, je nutné **zaplatit zálohu obvykle 50 % z ceny objednaných služeb** nebo uvedenou výši zálohy v nabídce (zaokrouhлено vždy na 500 Kč), a to za každého účastníka, a zároveň zaslat podklady pro uzavření smlouvy. CK zpracuje smlouvu, předá nebo pošle e-mailem zákazníkovi ke kontrole a podpisu se všemi přílohami a dokumenty. Zákazník smlouvu podepíše a pošle zpět cestovní kanceláři k evidenci. **Doplatek** je povinen každý účastník zaplatit nejpozději do 6 (šesti) týdnů před odjezdem, nebo dle data uvedeného ve smlouvě. Zákazník odpovídá za správnost veškerých údajů, které do dokumentů uvedl. Při zaplacení zálohy je doporučeno objednat dodatečné služby (prodloužení permanentky na 7. (sedmý) den, rozšíření platnosti permanentky na další oblast, druh pojištění, dopravu a další nabízené služby). Později není CK povinna takové objednávce – změně smlouvy vyhovět.

POKYNY K POBYTU, POUKAZY PRO OBJEDNANÉ SLUŽBY

Dle § 2529 OZ, nejpozději 10 (deset) dní před odjezdem, po zaplacení doplatku, jsou připraveny odjezdové materiály pro zákazníky v písemné formě v CK. Poukazy, které opravňují k poskytnutí služby na místě, informace o místě a čase odjezdu a podrobnější informace k pobytu a k zakoupeným službám. Tyto materiály jsou k vyzvednutí v CK cca 1 (jeden) týden před nástupem pobytu (dle střediska). Doporučujeme si tyto materiály osobně vyzvednout. Na základě žádosti mohou být zaslány poštou ev. e-mailem. Zákazníci ve smlouvě s uvedenou adresou mimo Prahu automaticky obdrží materiály poštou. Zákazník je povinen si materiály zasláné e-mailem vytisknout a na místě se prokázat dokumenty v listinné podobě. Veškerá dokumentace se připravuje v kompletním vyhotovení pro objednavatele služby, tedy první osobu uvedenou ve smlouvě.

V případě, že zákazník neobdrží odjezdové pokyny do 3 (tří) dnů před čerpáním první služby, prosíme o kontaktování CK. Tyto odjezdové pokyny obsahují veškeré zákonné informace, zejména informace dle § 2528 OZ písm. j) a l).

Rady na cestu, doporučené trasy a podrobnější informace z našich zkušeností najdete aktuálně také na www.talpa.cz.

PLATBY

- platbou na účet: zákazník zašle zároveň s přihláškou či osobními daty potvrzení o skutečně provedené platbě,
- v hotovosti v cestovní kanceláři (zákazník obdrží potvrzení o zaplacení na místě).

Datem splatnosti je datum připsání platby na účet CK.

Bankovní spojení: č. ú.: 19-1553810227/0100

VS = variabilní symbol

- a) č. střediska a datum ve tvaru den 00 měsíc 00 rok 00 (např. Tignes 05/01/2013 - VS = 515050113),
- b) dle cestovní smlouvy,
- c) nebo přidělený VS dle individuálních objednávek.

KS = konstantní symbol 0308

SS = specifický symbol

- a) datum narození ve tvaru rodného čísla bez čísla za lomítkem,
- b) číslo smlouvy o zájezdu nebo číslo objednávky služeb CK.

Poznámka – je možné napsat jméno objednatele či vlastní.

Fakturace: v případě žádosti o vystavení faktury k úhradě zájezdu musí zákazník dodat veškeré potřebné podklady k vystavení faktury najednou (název subjektu, IČO příp. DIČ, adresu sídla a dodání, ev. textové upřesnění). V případě změn ve fakturaci bude zákazníkovi účtován manipulační poplatek 100 Kč.

STORNO PODMÍNKY – Odstupné

Zákazník může před zahájením čerpání zájezdu či objednaných služeb (dále jen „zájezd“) od smlouvy **odstoupit**. Pokud zákazník odstoupí (osobně nebo písemně doporučeným dopisem) od smlouvy z jiného důvodu než porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo OZ nebo **odstoupí-li CK** od smlouvy před zahájením zájezdu **z důvodu porušení povinnosti zákazníkem** nejpozději do níže uvedeného počtu dní před odjezdem na zájezd, je povinen CK zaplatit odstupné v níže uvedené výši z celkové ceny zájezdu:

- 30 % z celkové ceny při odhlášení do 60 dnů před odjezdem, minimálně však 500 Kč
- 50 % z celkové ceny při odhlášení do 35 dnů před odjezdem (tj. 59.-35. den), (od 30 dnů bez dopravy)
- 80 % z celkové ceny při odhlášení do 20 dnů před odjezdem (tj. 34.-20. den), (bez dopravy)
- 90 % z celkové ceny při odhlášení do 15 dnů před odjezdem (tj. 19.-15. den), (bez dopravy)
- pokud se cestující nedostaví k odjezdu, případně zruší zájezd méně než 15 dnů přede dnem zahájení zájezdu, má CK nárok na úhradu celé ceny zájezdu (včetně dopravy)
- **za dopravu**, která není obsažena v ceně zájezdu, je v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy
- **cestovní pojištění** hradí zákazník v plné výši

Pokud dojde ke zrušení a změnám smluvně sjednaných služeb ze strany zákazníka v obsazenosti ubytovací kapacity a hodnota storno poplatku nedosahuje výše ceny za neobsazená lůžka, je zákazník-objednavatel povinen tento rozdíl uhradit. Tyto skutečné náklady se mohou lišit od storno poplatků výše uvedených.

Při stornování zájezdu ztrácí zákazník nárok na čerpání veškerých služeb.

Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd a písemně neodstoupí od smlouvy před zahájením zájezdu, není CK povinna vystavit zákazníkovi potvrzení o nečerpání služeb.

PORUŠENÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKEM

Není-li doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od SOZ odstoupit. Před odstoupením od SOZ může CK poskytnout zákazníkovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se zákazník zaplatit CK 100 % celkové ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 (tří) dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

INFORMACE K CENĚ

1. Celková cena je uvedena ve smlouvě a jednotlivé její složky jsou uvedeny v katalogu nebo v příložené nabídce. Ve smlouvě se uvádí celková cena zájezdu včetně daní nebo poplatků, jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých dalších případných nákladů, které mohou ještě zákazníkovi vzniknout. Nelze-li tyto vyčíslit, uvede se jejich druh. Cena zpravidla zahrnuje ubytování, lyžařskou permanentku pro danou oblast; u Rakouska převážně jen ubytování (není-li uvedeno jinak), u hotelů stravování. Cena je zpravidla stanovena v závislosti na obsazení bytu nebo za celou bytovou jednotku. Vždy je rozhodující vymezení poskytovaných služeb cestovního ruchu ve smlouvě.
2. Kalkulace byly provedeny ke dni 30. 07. 2018.
3. Cena dále zahrnuje pojištění CK proti úpadku dle zákona o cestovním ruchu; CK je pojištěna u UNION POJIŠŤOVNA A.S.
4. Základní cena uvedená v nabídce, na www.talpa.cz, nebo v katalogu, zpravidla nezahrnuje dopravu, pojištění léčebných výloh ani storna zájezdu (není-li uvedeno jinak). Ceny za tyto služby jsou uvedeny samostatně.
5. Cena dále nezahrnuje zpravidla u Francie a u Rakouska pobytovou taxu, u Itálie je cca v 50 % kapacit taxa zahrnuta v ceně, vždy uvedeno v ceníku či konkrétní nabídce. Nezahrnuje kauci (není-li uvedeno jinak). Kauce je jistina pronajímatele bytu. Výjimky - řešeno v konkrétní nabídce při rezervaci. Výše kauce i pobytové taxy je udána nejpozději v pokynech k odjezdu. Výše pobytové taxy podléhá zákonům dané země, a proto je její výše pouze informativní. Tuto výši poplatku nemůže CK ovlivnit a zákazník je povinen ji na místě uhradit, pokud není zahrnuta v ceně.
6. Rozsah služeb odpovídá poskytnuté nabídce k rezervaci (ev. její příloze), zveřejněnému ceníku na internetu nebo v katalogu. Možné doplatky za služby (které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu) a rozšířené nabídky jsou uvedeny na www.talpa.cz nebo v poskytnuté nabídce či v doplňkových pokynech, které obdrží zákazník před odjezdem společně s pokyny k pobytu nebo v katalogu.
7. **Služby označené ***, jsou za příplatek. Tyto ceny jsou zpravidla zveřejněny majitelem objektu na místě nebo na vyžádání v CK.
8. Nelze-li další náklady, které mohou zákazníkovi vzniknout vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede CK druh a přibližnou výši těchto nákladů do smlouvy ev. v cizí měně, pokud tyto není možné kalkulovat do celkové ceny zájezdu. Jejich případná úhrada může být prováděna v místě pobytu dle místních předpisů. Ceny uvedené např. v EUR za služby placené přímo na místě

pobytu jejich přímým poskytovatelům (místní daň, pobytová taxa, kauce apod.) jsou orientační. Nejsou součástí cestovní smlouvy, jsou uvedeny pro orientaci zákazníka. Zákazník je platí zpravidla přímo na místě.

9. CK, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů (např. při zvýšení cen dodavateli) vytvořit novou kalkulaci - ceník za nabízené služby, může tyto ceny vztahovat pouze na smlouvy uzavřené po dnu platnosti nových ceníků.

SLEVY

Slevy „krtečka talpáčka“ = náleží každému účastníkovi zájezdu v uplynulých 3 (třech) sezónách, uhrazeného v CK Talpa. Hodnota nakoupených služeb se vztahuje vždy k jednomu zájezdu a jedné osobě v dané sezóně. Poskytují se pouze pro týdenní pobyty:

- 350 Kč/os. při celkové hodnotě nakoupených služeb u CK Talpa nad 15.000 Kč
- 300 Kč/os. při celkové hodnotě nakoupených služeb u CK Talpa v hodnotě 10.000-14.999 Kč
- 200 Kč/os. při celkové hodnotě nakoupených služeb u CK Talpa v hodnotě 5.000-9.999 Kč
- 100 Kč/os. při celkové hodnotě nakoupených služeb u CK Talpa do 4.999 Kč

Slevy za včasné objednání jsou konkretizovány dle nabídky k objednavce pro danou ubytovací kapacitu. V Itálii jsou slevy většinou u všech kapacit, ve Francii se týkají zpravidla komfortnější kategorie ubytování, v Rakousku se slevy neposkytují.

Na webu, v katalogu i v nabídce jsou zpravidla uváděny ceny základní. Na webu jsou uváděny také aktuální možné nejvyšší časové slevy, vztahující se pro věrné zákazníky. Výše slevy u Itálie je pro nové zákazníky zpravidla o 2-5 % nižší. Hodnota slev se snižuje vždy k prvnímu dni v měsíci (srpen-říjen). U Francie je sleva ve slevovém ceníku jednotná, tento ceník je vždy označen termínem platnosti.

Slevy „krtečka talpáčka“ a „**včasné objednání**“ se nesčítají, poskytují se ty výhodnější pro zákazníka.

Slevy pro děti a seniory pokud jsou poskytovány, jsou uvedeny u jednotlivých středisek (zpravidla u skipasů), či ubytovacích kapacit (zpravidla u hotelů).

Slevy pro skupiny se poskytují na základě dohody - dle hodnoty nakoupených služeb, skupina = více než 20 osob. Skupinou se rozumí, když jedna osoba vyřizuje za všechny účastníky platby, přihlášky a komunikaci s CK.

Sleva na skipas pro kategorii bimbo (dítě s nárokem na skipas se slevou) platí při čerpání skipasu libovolné plošné platnosti i délky platnosti; čerpání každé slevy kategorie bimbo je podmíněno doprovodem právě jedné dospělé osoby se stejným skipasem, co do jeho plošné platnosti i délky a termínu platnosti.

OSTATNÍ A REKLAMACE, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu o více než 8 (osm) %, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK takovou změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude s touto změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 (pět) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi a musí skončit před zahájením zájezdu, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo OZ nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy podle předchozího odstavce, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstoupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Odstoupil-li zákazník od smlouvy dle předchozího odstavce nebo odstoupila-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

CK může odstoupit od smlouvy v případě porušení povinností zákazníka plynoucích s uzavřenou smlouvou. Za porušení se považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat) a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. V případě vyloučení ze zájezdu nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení části nečerpaných služeb ze zájezdu, zákazník je povinen uhradit CK náklady vzniklé v souvislosti s jeho vyloučením, např. s dopravou zpět na místo odjezdu a případnou vzniklou škodu.

CK je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy, zejména v důsledku neodvratitelné události, jimž nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat. Jestliže CK zájezd z výše uvedených důvodů zruší, může zákazníkovi nabídnout zájezd jiný. Pokud nedojde k uzavření nové smlouvy je CK povinna do 5 (pěti) dnů vrátit zákazníkovi veškeré platby. Pokud dojde k uzavření smlouvy nové, použije CK platby k nové smlouvě a pokud je cena nového zájezdu nižší vrátí do 5 (pěti) dnů rozdíl zákazníkovi.

ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO OD UZAVŘENÉ SMLOUVY S CK kdykoli písemně odstoupit před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast je stornována ke dni doručení písemného oznámení. Odstoupení musí být písemné a musí být podepsáno osobou, která podepsala smlouvu. Zákazník tímto bere na vědomí, že CK vzniká škoda sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvních partnerů CK a přiměřeného zisku. Jako náhrada újmy způsobené tímto jednáním zákazníka je proto sjednáno smluvní odstoupné, které se zákazník v případě odstoupení zavazuje uhradit. Pro stanovení poplatku je rozhodující datum doručení odstoupení do CK.

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SOZ, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné

ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 (pět) dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu;
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SOZ;
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SOZ, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od SOZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu (celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od SOZ, výše odstupného) mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze SOZ dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

CK může odstoupit od smlouvy, pokud:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než:

1. 20 (dvacet) dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 (šest) dní,
2. 7 (sedm) dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 (dva) až 6 (šest) dní,
3. 48 (čtyřicet osm) hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 (dva) dny, nebo

b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

CK v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

CK odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. OZ za vady zájezdu. Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce CK během trvání zájezdu nebo na čísle dispečinku CK, či v cestovní kanceláři, a to bez zbytečného odkladu.

Má-li zájezd vadu a byla-li tato vycena zákazníkem v souladu s § 2540 OZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při řešení reklamace se doporučuje součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování zástupci pověřenému CK, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. CK doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Zákazník zároveň určuje přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže cestovní kancelář odmítne vadu odstranit nebo je třeba okamžité nápravy.

Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Reklamací na místě je proto nejvhodnějším způsobem nápravy. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CK zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou CK nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující CK nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě.

K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol, v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci CK v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

Nezjedná-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK.

Cestovní kancelář odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady by vyžadovalo nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li cestovní kancelář vadu v určené přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SOZ bez zaplacení odstupného.

Reklamací nelze uznat v případech, kdy vytýkané nedostatky nejsou zaviněny CK či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, anebo jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka anebo neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb.

CK se odpovědnosti na náhradu škody, způsobenou porušením smluvních povinností, zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinností dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli a též vzniklá v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, přírodní katastrofy, karanténa, válečný konflikt apod., vylučují povinnost CK plnit jakékoli nároky zákazníků v důsledku nastalých okolností. CK se povinnosti k náhradě škody též zproští, pokud porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu, zahrnutých do zájezdu a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. CK a zákazník výslovně sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění nároků zákazníka činí 2 (dva) roky.

UPOZORNĚNÍ

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

KONTAKTNÍ ÚDAJE: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

Dle nařízení směrnice evropského parlamentu a rady 2013/11/eu ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (es) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/es se účastníci pro alternativní řešení sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem mohou obrátit na Platformu uvedenou na internetu „Řešení sporů online“.

Uvedená platforma by dle nařízení měla být přístupná prostřednictvím portálu "Vaše Evropa" (www.europa.eu), v praxi je dostupná na následující internetové adrese - k dispozici zde:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

SLUŽBY DELEGÁTA CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Služby delegáta - tzv. terénního technického pracovníka CK - jsou zajišťovány ve střediscích buď přímou účastí zástupce CK nebo formou asistenční služby, k zastížení pouze na mobilním telefonu. U některých středisek není delegát k dispozici vůbec, pro tyto případy musí využít zákazník **tel. spojení na nepřetržitou službu CK v ČR.**

DISPEČINK CK PRO ŘEŠENÍ VZNIKLÝCH NENADÁLÝCH SITUACÍ JE PO CELOU DOBU POBYTU ZÁKAZNÍKA NA TELEFONNÍM ČÍSLE UVEDENÉM V POKYNECH K ODJEZDU. DISPEČINK V CK: 00420777028325

DŮLEŽITÉ INFORMACE K LYŽAŘSKÝM POBYTŮM

Nedílnou součástí smlouvy a těchto **VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK** je dokument „**DŮLEŽITÉ INFORMACE K LYŽAŘSKÝM POBYTŮM**“. Zde jsou podány podrobné informace k POJIŠTĚNÍ, DOPRAVĚ AUTOBUSEM I VLASTNÍ, UBYTOVÁNÍ, MÍSTNÍM DANÍM, KAUCÍM, SKIPASŮM, SJEZDOVÝM TRATÍM, PRAVIDLŮM LYŽOVÁNÍ, PROVOZU STŘEDISEK, VLEKŮ A LANOVEK a dalšímu.

UPOZORNĚNÍ Každý účastník zájezdu je povinen: zajistit si platný cestovní doklad, respektovat program zájezdu, pokyny vedoucího a časový program. Zodpovídá za svůj zdravotní stav, který by měl odpovídat charakteru zájezdu.

Zájezdy nabízené CK nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

CESTOVNÍ DOKLADY - VÍZOVÁ POVINNOST

Každý cestující je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje a rovněž tak i za platnost svých cestovních dokladů podle předpisů a zákonů ČR a navštívené země. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese cestující. Námi nabízené kapacity jsou ve státech, které podepsaly Schengenské dohody. Z tohoto důvodu se občanů ČR v současné době netýkají žádné speciální podmínky pro vstup do těchto států (Francie, Itálie, Rakousko, Švýcarsko, Německo). Občan ČR k cestě do států EU (včetně Švýcarska) může použít jako **cestovní doklad pas nebo občanský průkaz** se strojově čitelnou zónou. **Děti do 15 let musí mít svůj vlastní cestovní doklad.** Dále doporučujeme vzít s sebou evropský **průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny.**

Pro jednotlivé státy uvádíme spojení na konzulární úřady. Aktuální informace najdete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR www.mzv.cz. Podrobnější seznam včetně jednotlivých konzulárních poboček uvádíme také na www.talpa.cz.

Velvyslanectví ČR ve Francii, Ambassade de la République Tchèque, 15, Avenue Charles Floquet, 75007 Paris

Telefon+331/40651300, Nouzová linka+33/607764394

Velvyslanectví ČR v Itálii, Ambasciata della Repubblica Ceca, Via dei Gracchi 322, 00192 Roma

Telefon+39 06 360 95 71-3, Nouzová linka+39 335 310 450

Velvyslanectví ČR v Rakousku, Botschaft der Tschechischen Republik, Penzingerstrasse 11-13, 1140 Wien

Telefon+431 89958 0, 89958 111, Nouzová linka+43 676 84964 615

Velvyslanectví ČR v Německu, Botschaft der Tschechischen Republik, Wilhelmstrasse 44, 10117 Berlin

Telefon+4930/226380, Nouzová linka+49/170/2479956

Velvyslanectví ČR ve Švýcarsku, Ambassade de la République Tchèque, Muristrasse 53, 3006 Bern P.O.Box 537

Telefon+41/ 313 504 070, Nouzová linka+41/796 413 300

POMOC V NESNÁZÍCH

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc, přičemž se zákazník zavazuje nahradit CK náklady, které jí v souvislosti s tím vzniknou, nelze-li nesnáze přičítat CK.

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:

- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
- b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 (tři) noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období (viz § 2539 OZ).

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách CK, která v nich podává informace o zpracování osobních údajů (dále též „OÚ“) a o právech souvisejících s jejich zpracováním v souvislosti s poskytovanou službou. Nakládání s OÚ se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“).

Informace o právech zákazníka, souvisejících se zpracováním OÚ doporučuje CK k pečlivému přečtení; v případě jakýchkoli nejasností se obraťte na CK.

Účelem užití OÚ, poskytovaných CK je především pro uzavření a plnění smlouvy o zájezdu/potvrzení o zájezdu či smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu.

Osobními údaji o fyzické osobě, které CK shromažďuje a zpracovává, jsou jméno, příjmení, titul, datum narození, rodné číslo, místo trvalého pobytu (ulice a číslo, obec, PSČ), státní občanství, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb, číslo cestovního dokladu, kontakty na blízké osoby.

Zákazník, jako SÚ (správce údajů) prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich OÚ cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu či dalšími zpracovateli ve smyslu informace na webu CK.

Pro účely plnění smlouvy je zákazník srozuměn, že jeho OÚ budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (např. dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny apod.).

POJIŠTĚNÍ CK

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb. Uzavřeno s UNION POJIŠTOVNA A. S. Karadžičova 10, SK-813 60 Bratislava, IČO 31 322 051, (Pobočka pro ČR: Španělská 2, Praha 2, 120 00, IČ 242 63 796)

POZNÁMKY KE ZPRACOVÁNÍ KATALOGU

Veškeré informace uvedené v katalogu a na internetových stránkách CK jsou zpracovány z materiálů poskytnutých našimi partnery – zástupci lyžařských středisek nebo spolupracujícími tour operátory. Tato fakta jsou předaná v době jeho přípravy, proto mohou být někdy i nepatrně odlišná od skutečnosti. Uváděné vzdálenosti jsou pouze orientační. CK Talpa si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu, internetu či dalších vydaných nabídkách.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všeobecné podmínky jsou v tomto znění platné od 01. 08. 2018 pro všechny zájezdy a služby pořádané CK a jsou nedílnou součástí smlouvy. Platnost těchto podmínek se vztahuje na všechny služby a zájezdy pořádané a poskytované CK jen tehdy, není-li CK stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Objednatel zájezdu potvrzuje podpisem smlouvy, že obdržel, seznámil se a je srozuměn, souhlasí a v plném rozsahu přijímá podmínky a zároveň, že jeho prostřednictvím je obdrželi, seznámili se s nimi, jsou s nimi srozuměni, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají všichni účastníci zájezdu uvedení na smlouvě.

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky. Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CK není nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. OZ.