



**TAILOR TRAVEL**

## **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY**

Tailor Travel s.r.o. se sídlem Praha 5, Nám. 14. října 1307/2, IČ:24770035, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 172891.

### **I. Aplikace všeobecných obchodních podmínek**

- 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky („dále jen podmínky“) se vztahují na prodej služeb cestovního ruchu prodávaných Tailor Travel s. r. o. („dále jen CK“) koncovým zákazníkům nebo smluvním partnerům CK, kteří služby cestovního ruchu dále prodávají v rámci svého podnikání.
- 1.2. CK přijímá objednávky služeb cestovního ruchu od fyzických a právnických osob („dále jen klienti“). Na základě objednávek bude buď uzavřena zvláštní smlouva, nebo bude objednávka ze strany CK potvrzena, čímž vznikne závazná smlouva. V případě vzniku závazné smlouvy potvrzením objednávky ze strany CK se tyto podmínky stávají automaticky součástí vzniklé smlouvy, pokud to CK při potvrzení objednávky výslovně písemně nevyloučí.
- 1.3. Tyto podmínky se vztahují na ty smlouvy, jejichž stranou je CK a v nichž je výslovný odkaz na tyto podmínky a dále na smlouvy uvedené v poslední větě odstavce 1.2 výše. V případě, že je určité ustanovení takové smlouvy v rozporu s těmito podmínkami, má přednost smluvní ujednání.

### **II. Změna obsahu smlouvy**

- 2.1 CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu služeb cestovního ruchu ve smlouvě bez možnosti klienta od smlouvy odstoupit, a to v následujících případech:
  - a) v případě zvýšení ceny pohonných hmot, která se projeví ve zvýšení cen dodavatelů CK,
  - b) v případě zvýšení dalších cen spojených s dopravou (např. mýtného),
  - c) v případě změny směnného kurzu české koruny použitého pro výpočet cen dle čl. III těchto podmínek, pokud jde o změnu více než 10 %.
- 2.2 Změnu ceny podle odstavce 2.1 těchto podmínek se CK zavazuje oznámit klientovi písemně (pokud možno) nejpozději 21 dnů před začátkem poskytování předmětné služby cestovního ruchu. Při pozdějším oznámení nemá zvýšení ceny právní účinky.
- 2.3 CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu služeb cestovního ruchu způsobem popsaným v tomto článku pouze tehdy, když příslušný důvod ke změně ceny prokazatelně vznikne, a to o částku, kterou takový důvod ke změně ceny ospravedlňuje. Zvýšení ceny ovšem nesmí být podstatné.
- 2.4 CK je oprávněna navrhnout klientovi před zahájením plnění změnu smlouvy i ohledně jiných smluvních ujednání než je cenové ujednání. Pokud klient na takový návrh nepřistoupí do dvou dnů ode dne, kdy je mu návrh CK doručen, je CK bez dalšího oprávněna od smlouvy odstoupit písemným oznámením zasláným na poslední známou adresu klienta; smluvní strany se v takovém případě vyrovnají tak, aby žádné z nich nevzniklo bezdůvodné obohacení. Písemné oznámení se považuje za doručené třetí den po datu odeslání doporučenou poštovní zásilkou na adresu klienta. Odstoupením od smlouvy se smlouva od začátku ruší. Pokud klient na takový návrh na změnu podmínek nepřistoupí do dvou dnů ode dne, kdy mu byl doručen, a CK od smlouvy neodstoupí, má se zato, že klient se změnou souhlasí.
- 2.5 CK je oprávněna změnit ubytování, pokud se jedná o srovnatelnou nebo vyšší kategorii, kterou si klient zakoupil zahrnující všechny zaplacené služby. Klient bude o této skutečnosti informován nejpozději 3 dny před nástupem na ubytování. Jestliže se tomuto tak nestane, klient může od smlouvy odstoupit.

### **III. Cena služeb cestovního ruchu**

- 3.1 Cena služeb cestovního ruchu CK je uvedena v aktuálním katalogu, na webových stránkách či jiné nabídce CK anebo ve formuláři objednávky.
- 3.2 Cena je vždy uváděna včetně DPH. Cena je většinou uváděna v českých korunách. V případě, že je cena uvedena v jiné měně než v českých korunách, platí pro její případný přepočítání na Kč kurz ČNB devizy prodej platný v den zaplacení ceny. Pokud cena není klientem zaplacená v den splatnosti, platí pro přepočítání z cizí měny kurz dle předchozí věty platný v den, kdy je cena dle ujednání mezi CK a klientem splatná.
- 3.3 Vyplněním objednávky resp. uzavřením smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu se klient zavazuje splnit všechny povinnosti pro něj ze smlouvy vyplývající, zejména zaplatit cenu způsobem a v termínech ve smlouvě uvedených.

### **IV. Změna v osobě klienta**

- 4.1 Pokud nejpozději 5 dnů před začátkem poskytování předmětné služby cestovního ruchu klient písemně oznámí CK, že tuto službu bude místo něj čerpat jiná osoba („nový klient“), a
  - bude technicky možné takovou změnu provést,
  - nový klient písemně oznámí CK, že souhlasí s celým textem předmětné smlouvy,
  - nový klient bude splňovat veškeré podmínky pro čerpání předmětné služby cestovního ruchu, CK poskytne takovou službu novému klientovi.
- 4.2 Klient a nový klient společně a nerozdílně odpovídají CK za řádné a úplné zaplacení ceny předmětné služby cestovního ruchu.

### **V. Stornovací podmínky**

- 5.1 Klient je oprávněn před čerpáním služeb cestovního ruchu od smlouvy odstoupit z jakéhokoliv důvodu písemným oznámením zasláným na adresu CK; v takovém případě je povinen zaplatit CK následující odstupné/ stornopoplatky:
  - a) pokud doručí oznámení o stornu na adresu provozovny CK nejpozději 60 dnů před začátkem poskytování předmětné služby/služeb cestovního ruchu, zaplatí klient CK stornoplatek ve výši 20% celkové ceny,
  - b) pokud doručí oznámení o stornu na adresu provozovny CK 59-20 dnů před začátkem poskytování předmětné služby/služeb cestovního ruchu, zaplatí klient CK stornoplatek ve výši 50% celkové ceny a
  - c) pokud doručí oznámení o stornu na adresu provozovny CK 19 – 7 dní před začátkem poskytování předmětné služby/služeb cestovního ruchu, zaplatí klient CK stornoplatek ve výši 90% celkové ceny.
  - d) pokud doručí oznámení o stornu na adresu provozovny CK méně než 7 dní před začátkem poskytování předmětné služby/služeb cestovního ruchu, zaplatí klient CK stornoplatek ve výši 100% celkové ceny.



## **TAILOR TRAVEL**

- 5.2 Odstoupením od smlouvy se smlouva od začátku ruší. CK je oprávněna strhnout příslušný stornopoplatek z částek, které jí klient poskytl formou zálohy. Pokud zaplacené zálohy nestačí k zaplacení celého stornopoplatku (nebo pokud klient zatím žádné zálohy nezaplatil), je klient povinen stornopoplatek či jeho příslušnou část zaplatit CK do pěti dnů od doručení příslušné výzvy CK na adresu klienta. Taková výzva se považuje za doručenou třetí den po datu odeslání doporučenou poštovní zásilkou na poslední známou adresu klienta.
- 5.3 Klient je dále oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, kdy CK hrubým způsobem poruší své povinnosti ze smlouvy vyplývající. V takovém případě je CK povinna vrátit klientovi plnění, které jí v souladu se smlouvou poskytl.
- 5.4 Pokud se klient nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové či celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má CK nárok na plnou úhradu nákladů. Pro stanovení výše poplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK nebo prodejci. Manipulační poplatek ve výši 200,-Kč bude účtován za: změnu jména cestujícího, změnu termínu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu.
- 5.5 Pokud se bude jednat o jiné než námi garantované ubytování v Rakousku, platí storno podmínky dle jednotlivých ubytovacích kapacit avšak jakékoliv storno musí být doručeno na adresu provozovny v písemné podobě. Storno podmínky jednotlivých ubytovacích kapacit si klient musí sám vyžádat. CK není povinna tuto skutečnost sdělovat automaticky.

### **VI. Odstoupení od smlouvy ze strany CK**

- 6.1 CK je oprávněna před začátkem poskytování služeb cestovního ruchu od smlouvy odstoupit písemným oznámením zaslaným na adresu klienta z následujících důvodů:
- CK příslušnou službu cestovního ruchu bez náhrady zruší,
  - když nebylo dosaženo minimálního počtu klientů, kteří projeví o příslušnou službu cestovního ruchu zájem a CK z tohoto důvodu poskytnutí konkrétní služby zruší (CK doručí oznámení o nedosažení minimálního počtu klientů klientovi nejpozději 7 dnů před začátkem poskytování příslušné služby),
  - v případě, že klient hrubým způsobem poruší své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Klient je v takovém případě povinen zaplatit CK smluvní pokutu ve výši 10% celkové ceny podle příslušné smlouvy (zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok CK na uhrazení skutečně vzniklé škody).
- 6.2 Odstoupení od smlouvy se považuje za doručené třetí den po datu odeslání doporučenou poštovní zásilkou na adresu klienta.
- 6.3 CK má právo na zrušení zájezdu, jestliže jí v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snižena o prokazatelně realizované výdaje.

### **VII. Prohlášení klienta**

Klient uzavřením smlouvy s CK prohlašuje, že jej CK před uzavřením smlouvy informovala o (pokud jsou příslušné informace v konkrétním případě adekvátní)

- a) termínu zahájení a ukončení čerpání služeb cestovního ruchu,
- b) ceně služeb cestovního ruchu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy,
- c) případech, kdy je klient povinen zaplatit CK odstupné při odstoupení od smlouvy (stornopoplatky), a o výši tohoto odstupného,
- d) místě určení cesty nebo pobytu,
- e) druhu dopravního prostředku, pokud je příslušnou službou cestovního ruchu doprava,
- f) poloze, kategorii, stupni vybavenosti a hlavních charakteristických znacích ubytování, pokud je příslušnou službou cestovního ruchu ubytování,
- g) případném stravování nebo možnostech stravování,
- h) předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek,
- i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení,
- j) tom, zda je pro čerpání služby cestovního ruchu požadován minimální počet klientů včetně termínu, kdy nejpozději před začátkem čerpání musí být klientovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a že CK službu ruší,
- k) rozsahu a podmínkách pojištění podle příslušného obecně závazného právního předpisu (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároku klienta a o pojišťovně, s níž je pojištění uzavřeno),
- l) možnostech programu v místě pobytu,
- m) lhůtě, ve které může klient oznámit, že službu bude místo něho čerpat nový klient, a o podmínkách, které musí nový klient splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení,
- n) možnosti uzavřít individuální pojištění klienta pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že klientovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy,

### **Souhlas se zpracováním osobních údajů**

Klient uzavřením smlouvy s CK souhlasí s tím, aby CK zpracovávala (v rozsahu shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace) jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, rodné číslo, číslo pasu a bydliště spolu s údaji o jeho telefonním čísle a/nebo e-mailové adrese a o službách cestovního ruchu, které v minulosti u CK čerpal. CK je oprávněna zejména užít osobní údaje klienta k nabízení obchodu a služeb.

### **VIII. Odpovědnost smluvních stran**

Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za vady a škody, ke kterým dojde v důsledku nesprávného a nepravdivého informování druhé smluvní strany a z důvodu nedodržení smluvních povinností.

### **IX. Závěrečná ustanovení**

Tyto podmínky se stávají účinnými od 1. ledna 2014 a ruší všechna předchozí znění všeobecných smluvních podmínek CK.

## **Informace k zájezdu – platné pro zájezdy organizované Tailor Travel s.r.o.**

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář Tailor Travel, s.r.o., IČO: 24770035, Městský soud v Praze, číslo vložky 172891, ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář Tailor Travel, s.r.o., IČO: 24770035, Městský soud v Praze, číslo vložky 172891, má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

### **Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)**

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
  - Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.

- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář Tailor Travel, s.r.o., 24770035, Městský soud v Praze, číslo vložky 172891 si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu *Union poisťovňa, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO 31 322 051, DIČ 20 20 800 353, zapsaná v Obchodnom registri okresného soudu Bratislava I, odd. Sa, vl.č. 383/B* jednající prostřednictvím pobočky: Union poisťovňa, a.s. pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha – Vinohrady, Česká republika, IČO 42 63 796, DIČ: CZ683015587 zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, odd. A, vl.č. 75819, e – mail [union@union.sk](mailto:union@union.sk), tel. číslo: +421 2 2081 1811. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

**Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č.111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.**