

Všeobecné obchodní podmínky cestovní agentury GILI TRAVEL s.r.o.

1. Předmět všeobecných obchodních podmínek

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti cestovní agentury GILI TRAVEL s.r.o., společnosti se sídlem Mahenova 164/2, Košíře, 150 00, Praha 5, IČO: 038 29 260, zapsané ve veřejném (obchodním) rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spiz. zn. C 238596 (dále jen „**cestovní agentura**“), cestovní agentury provozující svou činnost zejména prostřednictvím internetových stránek „www.gili-travel.cz“, a zákazníka na základě smlouvy o zprostředkování zájezdu uzavřené mezi cestovní agenturou a zákazníkem.
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zprostředkování zájezdu.
- 1.3. Cestovní agentura není ve smyslu definice pořadatele zájezdu dle zákona č. 80/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**občanský zákoník**“) pořadatelem zájezdu.

2. Smluvní vztah

- 2.1. Účastníky smluvního vztahu ze smlouvy o zprostředkování zájezdu jsou cestovní agentura a zákazník.
- 2.2. Smluvní vztah mezi cestovní agenturou a zákazníkem vzniká na základě uzavření smlouvy o zprostředkování zájezdu a těchto všeobecných obchodních podmínek.
- 2.3. Pořadatelem zájezdu je vždy cestovní kancelář (dále jen „**cestovní kancelář**“).
- 2.4. Mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká smluvní vztah na základě uzavření smlouvy o zájezdu a všeobecných obchodních podmínek cestovní kanceláře.
- 2.5. Smluvní vztah mezi cestovní agenturou a cestovní kanceláří upravuje smlouva o prodeji zájezdu řádně uzavřená mezi cestovní agenturou a cestovní kanceláří. V této smlouvě o prodeji zájezdu se cestovní kancelář zavázala prohlášením cestovní agentuře k zajištění a udržování v platnosti a účinnosti cestovního pojištění proti úpadku cestovní kanceláře v souladu s příslušným právním předpisem České republiky.
- 2.6. Cestovní agentura nezodpovídá za případné následné změny jednotlivých nabídek ze strany cestovní kanceláře.
- 2.7. Cestovní agentura si vyhrazuje právo na chybu publikovaných údajů, závazné pro zákazníka jsou ty údaje, které jsou uvedeny v uzavřené smlouvě o zájezdu a všeobecných obchodních podmínkách cestovní kanceláře.
- 2.8. Cestovní agentura v okamžiku přijetí nabídky zákazníkem nemusí mít přesné informace o tom, zda je zájezd volný či nikoliv, tuto informaci je oprávněna poskytnout cestovní kancelář a nebo cestovní agentura z pověření cestovní kanceláře. Rovněž tak i v případě tzv. zájezdů na poslední chvíli (tzv. last minute) zákazník bere na vědomí, že nemusí být uvedeny veškeré informace, tyto informace jsou následně sděleny zákazníkovi cestovní kanceláří.
- 2.9. Ve výjimečných případech je možné, že cestovní kancelář zájezd cestovní agentuře nepotvrdí, v takovém případě se smlouva o zprostředkování zájezdu automaticky ruší od počátku a zákazník má právo na vrácení všech již uhrazených finančních prostředků započítatelných na cenu zájezdu. Zákazník v takovém případě však nemá právo na náhradu škody spojené s tímto zrušením zájezdu.

3. Cenové a platební podmínky

- 3.1. Cenou zájezdu se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě o zájezdu.
- 3.2. Cena zájezdu je hrazena cestovní agentuře.
- 3.3. Informace nutné k provedení úhrady ceny zájezdu jsou zákazníkovi sděleny písemně, a to například e-mailem nebo poštou.
- 3.4. Cestovní agentura má právo na zaplacení ceny zájezdu zákazníkem před zahájením zájezdu.
- 3.5. Cestovní agentura je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 60 % z ceny zájezdu, doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu.
- 3.6. V případě prodloužení zákaznicka s jakoukoli platbou dle smlouvy o zprostředkování zájezdu nebo těchto všeobecných obchodních podmínek je cestovní agentura oprávněna požadovat po zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5% z nezaplacené platby denně. Smluvní pokutou není dotčeno právo cestovní agentury na náhradu škody vzniklou v souvislosti s nezaplacením takové platby.
- 3.7. Jakákoli platba dle smlouvy o zprostředkování zájezdu nebo těchto všeobecných obchodních podmínek (včetně smluvní pokuty dle článku 3.6. těchto všeobecných obchodních podmínek) se provádí v hotovosti nebo bankovním převodem. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem zaplacení platby v hotovosti oprávněnou osobě nebo okamžikem připsání platby na účet cestovní agentury vedený u peněžního ústavu. V případě nedodržení termínu úhrady platby je cestovní agentura oprávněna od smlouvy o zprostředkování zájezdu odstoupit.

4. Práva a povinnosti zákazníka

- 4.1. K základním právům zákazníka patří:
 - 4.1.1. právo na řádné poskytnutí služeb na základě smlouvy o zprostředkování zájezdu (dále jen „**objednané služby**“);
 - 4.1.2. právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak;
 - 4.1.3. právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahem objednaných služeb a jejich cenami;
 - 4.1.4. právo na reklamaci vad u cestovní kanceláře; a
 - 4.1.5. právo na ochranu dat.
- 4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:
 - 4.2.1. poskytnout cestovní agentuře součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí objednaných služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.);
 - 4.2.2. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
 - 4.2.3. nahlásit účast cizích státních příslušníků na zájezdu;
 - 4.2.4. zaplatit jakoukoli platbu těchto všeobecných obchodních podmínek a smlouvy o zprostředkování ;
 - 4.2.5. bez zbytečného odkladu sdělovat cestovní agentuře své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu objednaných služeb;
 - 4.2.6. převzít od cestovní kanceláře nebo cestovní agentury doklady a informace potřebné pro čerpání objednaných služeb;
 - 4.2.7. při cestách do zahraničí mít s sebou všechny doklady, které jsou požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány), přičemž údaje o pasových a vízových požadavcích,

lhůtách pro jejich vyřízení a informace o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány byly sděleny zákazníkovi ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu;

4.2.8. zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, obtěžovat nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit dobré jméno cestovní kanceláře nebo cestovní agentury a/nebo jejich zástupce; a

4.2.9. uhradit eventuální škodu, kterou zákazník způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal objednané služby.

4.3. Cestovní kancelář je mimo jiné pořadatelem exotických zájezdů, zejména na ostrov Bali. Z nařízení země Bali je vyžadován záznam o platném očkování proti žluté zimnici při příletu z endemické oblasti (subsaharská Afrika a Latinská Amerika včetně transferů), při příletu z Evropy (nebo po více než 6 dnech od opuštění endemické oblasti) se toto očkování nevyžaduje. Rovněž v případě příjezdu z endemické oblasti (Pákistán, Afgánistán, Nigérie) po pobytu 4 a více týdnů může být záznam o platném očkování proti dětské obrně vyžadován. Další očkování nejsou při příletu z Evropy potřebná. Doporučuje se však očkování proti žloutence typu A, žloutence typu B, břišnímu tyfu, tetanu, vzteklině, malárii či očkování proti meningokokovým a pneumokokovým nákazám, proti chřipce, spalničkám nebo planým neštovicím. Je rovněž doporučeno si zkontrolovat platnost pravidelných očkování (tetanus, záškrť, spalničky, příušnice apod.). Cestovní kancelář ani cestovní agentura neodpovídá za újmu vzniklou zákazníkovi v důsledku nemoci.

4.4. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do cílové země, na palubu letadla či jakkoliv jinak omezen zájezd z důvodu toho, že měl vadné doklady (např. krátká doba platnosti cestovního dokladu nebo cestování na občanský průkaz mimo Schengenský prostor), neplatného víza či ESTA dokladu (pokud se vyžaduje) apod., nese za tuto skutečnost plnou odpovědnost zákazník a nemá právní nárok na vrácení ceny zájezdu či na jakoukoliv náhradu škody vzniklou v důsledku této skutečnosti.

5. Pojištění

Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

5.1. Na zájezd podle smlouvy o zájezdu se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

5.1.1. neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;

5.1.2. nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; nebo

5.1.3. nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

5.2. Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi současně s uzavřením smlouvy o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajistovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu podle článku 5.1. těchto všeobecných obchodních podmínek, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Pojištění zákazníka

5.3. Zákazníkovi se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení cestovní kanceláře uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není cestovní kancelář cokoli nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám rizika s tím související.

5.4. Pojistná smlouva na cestovní pojištění zákazníka vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. V případě pojistných událostí cestovní kancelář poskytuje potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod.

6. Další podmínky

6.1. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek. Cestovní agentura upozorňuje na skutečnost, že nabídka aktivit a služeb poskytovaných ubytovacím zařízeními zdarma či za poplatek se může rozhodnutím ubytovacího zařízení v průběhu sezóny změnit.

6.2. Zákazník bere na vědomí, že ubytovací zařízení si samo určuje, kdy se může zákazník nastěhovat do pokoje a kdy musí vyklidit pokoj. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje.

6.3. Ubytovací zařízení může stanovit další podmínky ubytování, na které cestovní agentura nemá vliv.

6.4. Velká část ubytovacích zařízení má celoroční provoz a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno v období mimo provoz. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K zájezdu patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

6.5. V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza cestovní kancelář pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci cestovní kanceláře, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušné diplomatické mise. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

6.6. Podmiňuje-li se uskutečnění zájezdu dosažením určitého počtu zákazníků, uvede to cestovní kancelář v potvrzení o zájezdu výslovně a uvede i lhůtu, v níž musí zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo.

7. Zpracování osobních údajů zákazníka

7.1. Cestovní agentura vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje zákazníka (dále jen „osobní údaje“). Cestovní agentura zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy o zprostředkování zájezdu dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě o zprostředkování zájezdu. Cestovní agentura bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení). Cestovní agentura může zpracovávat

uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva o zájezdu.

- 7.2. Zákazník může souhlasit s tím, že cestovní agentura bude osobní údaje, jejichž příkladný výčet je uveden v článku 7.1. těchto všeobecných obchodních podmínek, zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zasilání obchodních sdělení. Zákazník může zardma nebo na účet cestovní agentury odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zasilání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.
- 7.3. Zákazník může souhlasit s tím, že cestovní agentura je oprávněna osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:
 - 7.3.1. vymáhání pohledávek cestovní agentury za zákazníkem;
 - 7.3.2. třetím subjektům, které při využití služeb cestovní agentury poskytly zákazníkovi službu či zboží;
 - 7.3.3. příslušné pojišťovně.
- 7.4. Cestovní agentura osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám zajistí cestovní agentura ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.
- 7.5. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, není-li v těchto všeobecných obchodních podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením.
- 7.6. Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které cestovní agentura zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanoveném zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.7. Zjistí-li zákazník, že cestovní agentura zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat cestovní agenturu o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Cestovní agentura v návrhu na uzavření smlouvy o zprostředkování zájezdu či cestovní kancelář může zákazníka v návrhu na uzavření smlouvy o zájezdu (nabídce) informovat o tom, jaká je její platnost a účinnost. V případě, že není tato platnost a účinnost uvedena, má se za to, že návrh na uzavření smlouvy o zprostředkování zájezdu nebo návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (nabídka) je platný po dobu 10 dní od jeho přijetí zákazníkem.
- 8.2. V případě, že zákazník po uzavření smlouvy o zprostředkování zájezdu neuzavře s cestovní kancelář smlouvu o zájezdu, zavazuje se k úhradě náhrady škody v souvislosti s tím vzniklé cestovní agentuře.
- 8.3. Cestovní kancelář informuje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005, o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy ve Společenství, o jejich totožnosti v případě letecké společnosti, která má zákaz k provozování letecké dopravy ve Společenství.
- 8.4. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní agenturou. Jsou-li ve smlouvě o zprostředkování zájezdu sjednány podmínky odlišné od ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě o zprostředkování zájezdu. Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy o zprostředkování zájezdu, že jsou jim tyto všeobecné obchodní podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.
- 8.5. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, cestovní kancelář přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smluv o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito všeobecnými obchodními podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Tímto není dotčen článek 2.8 těchto všeobecných obchodních podmínek.
- 8.6. Znění všeobecných obchodních podmínek cestovní kanceláře USA na míru s.r.o. upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře USA na míru s.r.o., společnosti se sídlem Kafkova 12, Praha 6, IČO: 241 21 398, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spiz. zn. C 180470 je zveřejněno na internetových stránkách „www.usanamiru.cz“ a nebo „www.usadeluxe.cz“.
- 8.7. Znění všeobecných obchodních podmínek může cestovní agentura měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění všeobecných obchodních podmínek.
- 8.8. Spory vzniklé v souvislosti s těmito všeobecnými obchodními podmínkami nebo smlouvou o zprostředkování zájezdu bude cestovní agentura i zákazník řešit především společným jednáním. Nedojde – li k urovnání sporu jednáním mezi cestovní agenturou a zákazníkem, bude spor projednán a rozhodnut dle platného a účinného práva České republiky u věcně a místně příslušného soudu České republiky.
- 8.9. Pokud vztah založený těmito všeobecnými obchodními podmínkami nebo smlouvou o zprostředkování zájezdu obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak cestovní agentura a zákazník sjednávají, že vztah se řídí českým právem.
- 8.10. Je – li některé ustanovení všeobecných obchodních podmínek nebo smlouvy o zprostředkování zájezdu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
- 8.11. Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.11.2015.