

Všeobecné obchodní podmínky společnosti ORBIX s.r.o.

platné ode dne 1. 4. 2016

1. [Společná ustanovení](#)
2. [Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob](#)
3. [Podmínky pro zprostředkování uzavření smlouvy o ubytování \(o přechodném nájmu\), nájmu dopravního prostředku, parkování, autobusových a vlakových jízdenek, pobytů v letištních salóncích a konferenčních prostorách, taxi služby a souvisejících služeb \(dále jen „cestovních služeb“\)](#)
4. [Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu \(víza\)](#)
5. [Podmínky pro zprostředkování prodeje a prodej zájezdů](#)

1. **Společná ustanovení**
 - 1.1. Společnost ORBIX s.r.o. IČ: 26694638, sídlem Revoluční 767/25, Praha PSČ 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87838 („společnost ORBIX“) vydává ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“), které upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb společností ORBIX třetím, fyzickým nebo právnickým osobám („klienti“). VOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi společností ORBIX a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchylná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. V případě rozdílů mezi ujednáními ve zvláštních částech těchto VOP (tj. v částech 2. – 4.) a ustanoveními úvodní části 1. VOP, jež se uplatní vždy, mají přednost ustanovení jednotlivých zvláštních částí VOP. Klient provedením rezervace, objednávky i uzavřením smlouvy se společností ORBIX souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a společnosti ORBIX řídily VOP účinnými k příslušnému datu rezervace, objednávky i uzavření smlouvy. Účinné znění VOP je uveřejněno na www.orbix.cz a jsou k dispozici na požádání v kterékoli provozovně společnosti ORBIX. Společnost ORBIX je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na webu ORBIX spolu s aktuálním zněním VOP. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu s ORBIX písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu ORBIX, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla ORBIX. V takovém případě má ORBIX právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatků stanovených pro danou smlouvu. Nevyužije-li klient tohoto práva, má se za to, že se změněnými VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změněnými VOP od marného uplynutí této lhůty. Změny jakékoli písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou.
 - 1.2. Právní vztahy mezi společností ORBIX a klienty se řídí právem České republiky („ČR“), zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění („NOZ“).
 - 1.3. Případné spory mezi společností ORBIX a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR nebo orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Ústřední inspektorát České obchodní inspekce, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, <http://coi.cz/>.
- 1.4. Komunikace mezi společností ORBIX a klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Pro účely doručování klient souhlasí s: a) doručováním na adresu, kterou uvede ve své objednávce i smlouvě, pokud písemně nesdělí společnosti ORBIX jinou adresu pro účely doručování, b) tím, že za doručovanou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti klientem nebo její nepřevzetí a vrácení zpět společnosti ORBIX; účinek doručení nastává okamžikem vrácení nedoručené zásilky do sídla společnosti ORBIX, c) doručováním na e-mailovou adresu klienta uvedenou v objednávce s účinky doručení písemné zásilky, a d) tím, že kontaktní adresou společnosti ORBIX je výlučně sídlo společnosti ORBIX.
- 1.5. Klient odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u společnosti ORBIX, a to i prostřednictvím online rezervačního systému umístěného na www.orbix.cz. Společnost ORBIX neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávnosti údajů poskytnutých klientem. Při zadání poptávky i objednávky je klient povinen uvést specifické požadavky na poptávané služby, stejně jako uplatnit požadavek na případnou slevu. Klient bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky i slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Klient rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.
- 1.6. Společnost ORBIX si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta. Společnost ORBIX je dále oprávněna odmítnout objednávku klienta, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy i cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně společnosti ORBIX pod vlivem omamných látek. O odmítnutí objednávky bude společnost ORBIX klienta informovat.
- 1.7. V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna, jedná-li se o smlouvu o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času a pokud ORBIX tato plnění zajišťuje v určeném termínu, a dále jedná-li se o smlouvu o zájezdu nebo přepravě osob. Odstoupení nemusí být odůvodněno a stačí, je-li ve stanovené lhůtě odstoupení odesláno.
- 1.8. V případě odstoupení od smlouvy v případech jiných než dle bodu 1.7 VOP je klient povinen uhradit společnosti ORBIX storno poplatek

stanovený pro příslušný druh služeb, a není-li stanoven, pak je povinen společností ORBIX uhradit náklady, které ORBIX vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení klienta od smlouvy. Odstoupení musí být písemné, musí být doručeno do sídla ORBIX doporučeným dopisem a je účinné jeho doručením ORBIX. Klient může pro odstoupení využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu těchto VOP.

- 1.9. V případě vad zprostředkovatelských služeb poskytnutých ze strany společnosti ORBIX klientovi, je klient oprávněn uplatnit reklamaci takové vady u společnosti ORBIX, a to písemně bez zbytečného odkladu, a to ihned, jakmile takovou vadu zjistí, pokud lze vadu ihned odstranit, nebo nejpozději do 14 dnů od vzniku vady nebo do 7 dnů od okamžiku, kdy klient vadu mohl i měl zjistit, podle toho, co nastane později. Za zprostředkovatelskou vadu se nepovažuje nemožnost zkontaktovat v požadovaném čase zaměstnance společnosti ORBIX z technických a provozních důvodů. Společnost ORBIX je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. Společnost ORBIX neodpovídá za vadné poskytnutí služby i její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkovávané služby.
- 1.10. Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od společnosti ORBIX nebo prostřednictvím společnosti ORBIX zprostředkovaných, ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či v potvrzené objednávce, a není-li takováto lhůta stanovena, nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy se společností ORBIX. Cena služeb je považována za uhrazenou v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet společnosti ORBIX, nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně společnosti ORBIX, pokud se tak stane do 17 hod. Platby připsané na účet společnosti ORBIX nebo složené na pokladně společnosti ORBIX po 17 hod jsou považovány za uhrazené v následujícím pracovním dni. V případě přepočtu na cizí měnu je přepočet proveden podle aktuálního kurzu DEVIZA – PRODEJ Komerční banky, a.s. ke dni vystavení faktury.
- 1.11. V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb objednaných od společnosti ORBIX, nebo sjednaných prostřednictvím společnosti ORBIX, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby, rovněž úroky z prodlení stanovené zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu sjednanou pro danou službu. Společnost ORBIX je oprávněna svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty započíst vůči případným pohledávkám klienta za společnost ORBIX.
- 1.12. Klient bere na vědomí, že veškeré telefonické hovory mezi klientem a společností ORBIX mohou být monitorovány, a že společnost ORBIX provádí měření návštěvnosti svých webových stránek.
- 1.13. Klient uděluje souhlas společnosti ORBIX, včetně společností náležejících do skupiny společnosti STUDENT AGENCY holding, a.s., ke shromažďování, uchování a zpracování osobních údajů jím poskytnutých společností ORBIX (také „správce“) pro účel stanovený níže. V případě, že

klient uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu ke shromažďování, uchování a zpracování jejich osobních údajů. Klient souhlas uděluje pro všechny údaje poskytnuté klientem ve smlouvě a dokumentech s ní souvisejících, a to po celou dobu 5 (pět) let ode dne udělení souhlasu. Klient prohlašuje, že si je vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Prohlašuje, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.

- 1.14. Klient (také „subjekt údajů“) může požádat správce o informaci o zpracování svých osobních údajů. Správce je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu subjektu údajů předat. V případě, že subjekt údajů zjistí nebo se domnívá, že správce provádí zpracování jejich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jejího soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat správce o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 1.15. V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů jsou všechny údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění služeb požadovaných klientem a dále nabízení zboží a služeb nabízených společností ORBIX a společnostmi náležejícími do skupiny STUDENT AGENCY holding, a.s., subjektu údajů. Všechny uvedené údaje budou shromažďovány, zpracovány a uschovány též pro účely zasílání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy subjekt údajů přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace správcem nadále zasílány). Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že k poskytnutým údajům mohou být přiřazeny i další osobní údaje. Sumarizované údaje mohou být použity správcem pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu správce.
- 1.16. Správce prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci správce nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem a další osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo praci.
- 1.17. Tyto VOP se nevztahují na:
- práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím společnosti ORBIX. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu.
 - vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím společnosti ORBIX. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu.
 - práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen

- „letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje společnost ORBIX, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.
- iv. práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a souvisejících služeb, které pro klienta zprostředkuje společnost ORBIX. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.
 - v. práva a povinnosti mezi klientem a společností, u níž klientovi společnost ORBIX zprostředkuje pronájem dopravních prostředků. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.
 - vi. práva a povinnosti mezi klientem a provozovatelem parkovacích ploch, u níž klientovi společnost ORBIX zprostředkuje parkování. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného provozovatele.
 - vii. práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem, který zajišťuje přepravu, pro niž klientovi společnost ORBIX zprostředkuje autobusové či vlakové jízdenky. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.
 - viii. práva a povinnosti mezi klientem a společností, která pro klienta umožňuje pobyt v salónech na letišti či v konferenčních prostorech, a to ani v případech zajištění těchto služeb u společnosti ORBIX. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společností provozujících tyto prostory.
 - ix. práva a povinnosti mezi klientem a společností, která klienta přepravuje taxi, a to ani v případech zajištění těchto služeb u společnosti ORBIX. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společností zajišťující přepravu.
- 2. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob**
- 2.1. Společnost ORBIX zprostředkovává pro klienty možnost uzavřít s vybraným dopravcem Smlouvu o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících služeb („Smlouvy“) pouze na základě těchto obchodních podmínek účinných v okamžiku uzavření Smlouvy.
 - 2.2. Klient bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb klientovi a dopravci. Společnost ORBIX vystupuje ve vztahu mezi klientem a dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.
 - 2.3. Klient bere na vědomí, že společnost ORBIX nezajišťuje leteckou přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb i za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí i jiného majetku klienta v souvislosti s leteckou přepravou.
 - 2.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku letenek, příp. souvisejících služeb:
 - a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách www.orbix.cz,
 - b) telefonicky, faxem nebo e-mailem, nebo
 - c) osobně v provozovně společnosti ORBIX.
 - 2.5. Při uzavření Smlouvy jakýmkoli z výše uvedených způsobů je klient povinen na vyžádání předložit doklad totožnosti a prokázat další údaje nutné k řádnému zajištění letecké přepravy, např. pro identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířata, zbraně, sportovní potřeby. Klient bere na vědomí, že dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou klienta vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny letecké přepravy.
- 2.6. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace, telefonicky, faxem, elektronickou poštou i osobně v provozovně společnosti ORBIX, klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky a případném jejím potvrzení ze strany dopravce (je-li to dle podmínek dopravce nutné), je klientovi zasláno ze strany společnosti ORBIX potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané letecké přepravě, souvisejících službách, dopravci a celkové ceně, a to:
 - a) elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo
 - b) sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou
 - c) i osobně v provozovně společnosti ORBIX.
 - 2.7. Klient bere na vědomí, že:
 - a) do okamžiku uhrazení celkové ceny objednané služby (tj. ceny zahrnující cenu letenky, letištní, palivové a ostatní poplatky, cenu dalších objednaných služeb, odměnu za zprostředkování, nebo tzv. ticket fee apod.) nebo do okamžiku odeslání závazné objednávky ze strany klienta, který má se společností ORBIX dohodnutou platbu na fakturu se splatností, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, může být změněna. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny a to nejpozději do 18.00 hod. Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den.
 - b) do okamžiku vystavení letenky, příp. voucheru na další služby, si dopravce vyhrazuje právo změnit termín pro vystavení, změnit výši ceny letenky, letištních poplatků nebo dalších služeb. Společnost ORBIX má v takovém případě nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky, příp. dalších služeb, při jejím vystavení.
 - c) možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu dopravce.
 - 2.8. Smlouva mezi klientem a dopravcem, zajištěným společností ORBIX, je uzavřena:
 - a) v den, kdy klient po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, společností ORBIX uhradí celkovou cenu. Den a čas úhrady se řídí bodem 1.10. VOP. Společnost ORBIX je povinna vystavit letenky v den uzavření Smlouvy. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti ORBIX poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty. Klient je povinen seznámit se s podmínkami dopravce pro změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).
 - b) v den, kdy společnost ORBIX obdrží závaznou objednávku ze strany klienta, který má se společností ORBIX dohodnutou platbu na fakturu se sjednanou splatností. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny, a to nejpozději do 18.00 hod. Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den. V tento den je

- pak uzavřena Smlouva mezi Klientem a dopravcem.
- 2.9. Nejpozději následující pracovní den po uzavření Smlouvy je společnost ORBIX povinna předat či zaslat klientovi objednané letenky.
- 2.10. Veškeré návrhy na změny i zrušení Smlouvy, pokud to Smlouva i podmínky dopravce připouštějí, je Klient povinen činit u dopravce nebo prostřednictvím společnosti ORBIX. V případě, že by v době požadavku na změnu či zrušení Smlouvy nebyl tento úkon prostřednictvím společnosti ORBIX z důvodu podmínek dopravce možný, bude společnost ORBIX informovat Klienta o nutnosti provést změnu či zrušení Smlouvy přímo u dopravce.
- 2.11. Klient bere na vědomí, že reklamace Letecké přepravy i souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce. Společnost ORBIX není oprávněna uznávat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají Letecké přepravy, ani souvisejících služeb. Společnost ORBIX může být nápomocna klientovi při vyřizování dopravce na základě udělené plné moci od Klienta. Reklamace je nutně uplatnit písemně a, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od uskutečnění Letecké přepravy nebo od okamžiku, kdy měla být uskutečněna u dopravce nebo prostřednictvím společnosti ORBIX. Za přepravu zavazadel odpovídá dopravce. Je-li zavazadlo poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničeno, odpovídá dopravce do výše 1 220 EUR. V takovém případě musí klient co nejdříve podat písemnou stížnost leteckému dopravci, a to do 7 dnů a v případě zpoždění zavazadla do 21 dnů, v obou případech ode dne, kdy bylo zavazadlo cestujícímu předáno.
- 2.12. V případě, že Klient učiní reklamaci prostřednictvím společnosti ORBIX, společnost ORBIX předá reklamaci dopravci k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti ORBIX, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím společnosti ORBIX, spadá reklamace výhradně do kompetence dopravce a společnost ORBIX nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.
- 2.13. Společnost ORBIX je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravce.
- 2.14. Společnost ORBIX odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za:
- řádné a včasné oznámení dopravci, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva,
 - řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany dopravce, pokud to vyžadují podmínky dopravce,
 - řádné vystavení letenky i jiného cestovního dokladu,
 - řádné předání potřebných dokladů dopravci,
 - řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy dopravci i klientovi, a to bez zbytečného odkladu poté, co společnost ORBIX je o takové změně písemně informována,
 - řádné a včasné poukázání ceny Letecké přepravy a ceny za související služby na účet dopravce.
- 2.15. Klient bere na vědomí, že společnost ORBIX není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky, ani změny podmínek Letecké přepravy po zakoupení letenky, a tyto informace sdělovat klientovi. V souladu s bodem 2.14. písm. e) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou ji tyto sděleny alespoň jeden pracovní den před termínem odletu.
- 2.16. Klient je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit společnosti ORBIX své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny letu i jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů společnosti ORBIX neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů Klient souhlasí, aby jej společnost ORBIX kontaktovala na kterémkoli z uvedených kontaktních údajů, a je plně odpovědný za zajištění své dostupnosti na uvedených kontaktních údajích.
- 2.17. Klient odpovídá zejména za:
- dodržování vízových předpisů po celou dobu letu i pobytu v cílové i tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz,
 - správnost předaných údajů,
 - ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného dopravce),
 - ověření aktuálního termínu odletu před odletem u dopravce, zejména v případě nepříznivých povětrnostních podmínek,
 - včasné dostavení se k odletu.
- 2.18. Klient je povinen:
- zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu (zejména osobní údaje, data, trasu, návaznost přestupů), přičemž převzetím letenky i itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí,
 - informovat se na vízové předpisy po celou dobu letu i pobytu v cílové i tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz,
 - seznámit se s podmínkami pro změnu i storno již vystavené letenky,
 - využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence,
 - rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let, a to 72 hodin před odletem přímo dopravci,
 - ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného dopravce a daný tarif/třidu,
 - dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na webových stránkách dopravce.
- 2.19. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že:
- storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami dopravce (letecké společnosti) u vybraného tarifu,
 - v případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky (tj. odměna za zprostředkování) nevratný a za provedení storna letenky si společnost ORBIX může účtovat odměnu dle platného ceníku; transakční poplatek za vystavení letenky je nevratný také v případě storna letenky z důvodu změny letového řádu ze strany dopravce,
 - poskytování ostatních služeb (cestovní pojištění, pojištění proti stornu poplatkům atd.) se řídí podmínkami poskytovatele příslušné služby,
 - v případě, že má klient zájem o doplňkové služby (pojištění proti stornu, doprovod klienta, speciální jídlo), je povinen o tom informovat společnost ORBIX při objednávce,

- e) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše ceny letenky a letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k navýšení oproti datu vystavení letenky,
- f) v případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny i zrušení letu ze strany dopravce. Povinnost a možnost poskytnutí náhradního spojení dopravcem v takových případech může být omezena.
- g) v případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu.
- h) některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně,
- i) klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že lhůta pro refundaci ceny letenky po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, kterou si vyhraduje dopravce, se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se společnost ORBIX zavazuje příslušnou částku klientovi vyplátit.
- 3. Podmínky pro zprostředkování uzavření smlouvy o ubytování (o přechodném nájmu), nájmu dopravního prostředku, parkování, autobusových a vlakových jízdenek, pobytů v letištních salóncích a konferenčních prostorách, taxi služby a souvisejících služeb (dále jen „cestovních služeb“)**
- 3.1. Společnost ORBIX je autorizovaným zprostředkovatelem ubytování, pronájmů dopravních prostředků, parkování, autobusových a vlakových jízdenek, pobytů v letištních salóncích a konferenčních prostorách, taxi služby a souvisejících služeb vybraných poskytovateli těchto služeb („poskytovatel“), tudíž je oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného poskytovatele smlouvu („smlouva“) a svým jménem inkasovat sjednanou cenu cestovních služeb.
- 3.2. Společnost ORBIX nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným poskytovatelem smlouvu o zajištění cestovních služeb. Klient bere na vědomí, že práva a povinnosti ze smlouvy vznikají pouze poskytovateli a klientovi, přičemž společnost ORBIX v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.
- 3.3. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí cestovních služeb dle smlouvy nese odpovědnost výhradně poskytovatel dle svých obchodních podmínek, nikoli společnost ORBIX, která není poskytovatelem uvedených cestovních služeb specifikovaných v bodě 3.1, a proto neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí ani jiného majetku klienta v souvislosti s těmito cestovními službami.
- 3.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku cestovních služeb
- a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách www.orbix.cz, pokud existuje pro danou službu online rezervační systém, přičemž rezervační systém poskytne klientovi informace o jazycích, v nichž lze smlouvu uzavřít, o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání
- dat před podáním objednávky a odkaz na tyto VOP a případné další pro ORBIX závazné kodexy. Před podáním objednávky bude klientovi umožněno zkontrolovat a měnit vstupní údaje, které do objednávky vložil.
- b) telefonicky, faxem i e-mailem, nebo
- c) osobně v provozovně společnosti ORBIX.
- 3.5. Rezervací cestovní služby prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace, telefonicky, faxem, elektronickou poštou i osobně v provozovně společnosti ORBIX klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky ORBIX neprodleně potvrdí její přijetí, a po případném jejím potvrzení ze strany poskytovatele (je-li to dle podmínek poskytovatele nutné), je klientovi zasláno ze strany společnosti ORBIX potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané cestovní službě, poskytovateli a celkové ceně, a to:
- a) elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo
- b) sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou i osobně v provozovně společnosti ORBIX.
- 3.6. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu cestovní služby, objednaných souvisejících služeb, cenu zprostředkování, apod.), nebo do okamžiku odeslání závazné objednávky ze strany klienta, který má se společností ORBIX dohodnutou platbu na fakturu se sjednanou splatností, není potvrzení objednávky závazné a rezervace cestovních, příp. souvisejících služeb, jakož i jejich cena může být změněna. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny a to nejpozději do 18.00 hod. Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den.
- 3.7. Smlouva mezi klientem a poskytovatelem cestovní služby je uzavřena okamžikem, kdy:
- a) klient uhradí po ověření platnosti provedené rezervace cestovních, příp. souvisejících služeb, u společnosti ORBIX celkovou cenu. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti ORBIX poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.
- b) klient zašle písemně závaznou objednávku společnosti ORBIX a společnost ORBIX potvrdí zaslanoou objednavku. Zasláním této objednávky klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti ORBIX poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.
- 3.8. V případě, že podmínky poskytovatele vyžadují uzavření smlouvy v písemné podobě, oznámí společnost ORBIX tuto skutečnost klientovi, jakmile poskytovatel potvrdí objednávku klienta. Společnost ORBIX současně klienta informuje o době platnosti objednávky, v rámci které je klient povinen uzavřít smlouvu. V případě marného uplynutí doby platnosti objednávky je nutné vyžádat nové potvrzení objednávky poskytovatelem. Smlouva je uzavřena jejím podpisem klientem a společností ORBIX. Podpisem smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti ORBIX poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.
- 3.9. Nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy je společnost ORBIX povinna vystavit a

- předat i zaslat klientovi cestovní doklad nebo poukaz, jejichž předložení je nutné pro čerpání cestovních služeb.
- 3.10. Veškeré návrhy na změny i zrušení smlouvy, pokud to smlouva i podmínky poskytovatele služeb připouštějí, je klient povinen činit přímo u poskytovatele nebo prostřednictvím společnosti ORBIX. V případě, že by v době požadavku na změnu či zrušení Smlouvy nebyl tento úkon prostřednictvím společnosti ORBIX z důvodu podmínek poskytovatele možný, bude společnost ORBIX informovat Klienta o nutnosti provést změnu či zrušení Smlouvy přímo u poskytovatele.
- 3.11. Klient bere na vědomí, že reklamace cestovních i souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách poskytovatele těchto služeb. Společnost ORBIX není oprávněna uznávat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají ubytovacích i souvisejících služeb. Společnost ORBIX může reklamaci vyřizovat pouze na základě udělené plné moci od Klienta. Reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, v případě
- a) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby poskytující ubytovací nebo související služby, a v případě, že takové reklamaci není vyhověno, což je klient povinen doložit písemným potvrzením, přímo u poskytovatele cestovní služby nebo prostřednictvím ORBIX, a
- b) ostatních vad nejpozději do pěti (5) dnů od ukončení poskytnutého ubytování nebo jiné nebo související služby, nestanoví-li podmínky poskytovatele služby lhůtu kratší, a to přímo u poskytovatele služby nebo prostřednictvím ORBIX.
- 3.12. V případě, že klient uplatní reklamaci prostřednictvím společnosti ORBIX, společnost ORBIX předá reklamaci poskytovateli k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti ORBIX, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace poskytovateli prostřednictvím společnosti ORBIX, spadá reklamace výhradně do kompetence poskytovatele a společnost ORBIX nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.
- 3.13. Společnost ORBIX je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami poskytovatele.
- 3.14. Společnost ORBIX odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením smlouvy, tj. zejména za
- a) řádné a včasné oznámení poskytovateli, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena smlouva,
- b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany poskytovatele, pokud to vyžadují podmínky poskytovatele,
- c) řádné a včasné vystavení cestovního dokladu i poukazu na služby,
- d) řádné předání potřebných dokladů poskytovateli,
- e) řádné oznámení změn, příp. zrušení smlouvy poskytovateli i klientovi, a to bez zbytečného odkladu poté, co společnost ORBIX byla o takové změně písemně informována,
- f) řádné a včasné poukázání ceny cestovní a souvisejících služeb na účet poskytovatele.
- 3.15. Klient bere na vědomí, že společnost ORBIX není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uhrazením ceny služeb i změny podmínek služeb po vystavení cestovního dokladu nebo poukazu na cestovní a související služby, a tyto informace sdělovat klientovi.
- 3.16. Klient je povinen po uhrazení ceny cestovní, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit společnosti ORBIX své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny služby i jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů společnost ORBIX neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn.
- 3.17. Klient odpovídá zejména za:
- a) správnost předaných údajů,
- b) ověření případných změn podmínek čerpání služby po vystavení poukazu na její čerpání (nutno ověřit u příslušného poskytovatele služby),
- c) včasný nástup na ubytování či využití cestovních, příp. souvisejících služeb.
- 3.18. Klient je povinen:
- a) v dostatečném časovém předstihu před nástupem na ubytování či využití cestovních, příp. souvisejících služeb, u sebe a všech dalších osob zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem objednaných cestovních či souvisejících služeb navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že společnost ORBIX ani poskytovatel nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta i dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace i odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.
- b) zajistit sobě a spolucestujícím osobám potřebná pobytová a tranzitní víza.
- c) zajistit, aby jak klient, tak i další cestující osoby splňovali zdravotní i jiné požadavky potřebné pro cestu i pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích.
- d) zkontrolovat správnost údajů na cestovním dokladu či poukazu vystaveném společností ORBIX (zejména osobní údaje, data služby, typ služby), přičemž převzetím cestovního dokladu či poukazu potvrzuje, že je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí.
- 3.19. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno cestovní či související služby se řídí podmínkami poskytovatele a v nich stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím společnosti ORBIX se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se společnost ORBIX zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

4. Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu (víza)

4.1. Společnost ORBIX nabízí klientům zajištění vyřízení víza za odměnu na základě objednávky klienta učiněné dle volby klienta telefonicky, faxem, e-mailem nebo osobně v jakékoli provozovně společnosti ORBIX.

4.2. V objednávce je klient povinen uvést zejména osobní údaje osob, pro které mají být víza vyřízena (včetně státního občanství), úplný oficiální název státu, jehož vízum klient požaduje vyřídit, typ požadovaného víza a požadovaný termín a dobu

- trvání víza. Po obdržení objednávky společnost ORBIX klientovi zašle potvrzení objednávky s uvedením údajů o objednaném vyřízení víza, dokladech nutných k úspěšnému vyřízení víza, výši správního poplatku za vyřízení víza a odměny společnosti ORBIX.
- 4.3. Smlouva je uzavřena uhrazením odměny společnosti ORBIX a správního poplatku za vyřízení víza nebo zasláním závazné písemné objednávky ze strany klienta v souladu s bodem 1.10. VOP. Uzavřením smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti ORBIX poskytnuty všechny potřebné informace včetně předpokládané lhůty pro vyřízení žádosti o vízum.
- 4.4. Pokud se klient po podání žádosti o vydání víza rozhodne tuto žádost vzít zpět nebo smlouvu se společností ORBIX ukončit před vydáním víza, má společnost ORBIX nárok na úhradu poměrné části odměny za již provedené úkony, nejméně však ve výši 50 % odměny. Klient bere na vědomí, že po podání žádosti o vydání víza se zaplacený správní poplatek již nevrací, a to ani v případě, že klient svoji žádost sice nevezme zpět, ale vízum nebude vydáno.
- 4.5. Po uzavření smlouvy je klient povinen předat společnosti ORBIX bez zbytečného odkladu veškeré dokumenty potřebné pro vyřízení víza. Do obdržení takových dokumentů není společnost ORBIX povinna činit žádné úkony směřující k vyřízení víza. Klient bere na vědomí, že příslušný zastupitelský úřad může v průběhu řízení o vydání víza požadovat předložení dalších dokumentů, o čemž bude společnost ORBIX klienta informovat a klient je povinen společnosti ORBIX takové další dokumenty ihned poskytnout.
- 4.6. Klient je povinen:
- sdělit společnosti ORBIX pravdivě a úplně všechny skutečnosti a informace rozhodné pro vydání víza,
 - poskytovat společnosti ORBIX veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení víza,
 - je-li k vyřízení víza zapotřebí plná moc, včas ji společnosti ORBIX udělit a doručit.
- 4.7. Společnost ORBIX je povinna:
- dokumenty obdržené od klienta pro účely vyřízení víza řádně opatrovat a předat je příslušnému zastupitelskému úřadu,
 - na žádost klienta jej informovat o průběhu vyřizování víza,
 - jednat podle svých schopností a znalostí a odchýlit se od pokynů klienta, jen je-li to v zájmu klienta a nemůže-li společnost ORBIX včas obdržet souhlas klienta,
 - vyzvednout víza po jejich vydání v souladu s termínem uvedeným příslušnou ambasádou a doručit je bez zbytečného odkladu klientovi spolu s dokumenty, které zastupitelský úřad vrací, zejména cestovní pas s uděleným vízem, popř. se s klientem dohodnout na jiném způsobu předání víza a příslušných dokumentů.
- 4.8. Klient bere na vědomí, že:
- společnost ORBIX neodpovídá za nevydání víza v důsledku nesprávnosti předaných údajů nebo dokumentů nebo neposkytnutím potřebné součinnosti nebo neudělením potřebné plné moci řádně a včas.
 - společnost ORBIX neodpovídá za překročení předpokládané doby pro vydání víza.
 - společnost ORBIX neodpovídá za neudělení víza, pokud bylo způsobeno okolností, kterou společnost ORBIX nemohla ovlivnit (např. správním uvážením zastupitelského úřadu).
- d) zastupitelský úřad může klienta vyzvat k osobní návštěvě či doložení dalších dokladů neuvedených v původních podmínkách pro proces udělení víza.
- e) společnost ORBIX neodpovídá za správnost informací týkajících se vízových povinností. Tyto informace je klient povinen si na své náklady a odpovědnost ověřit u příslušného zastupitelského úřadu.
- 4.9. Společnost ORBIX je oprávněna smlouvu vypovědět s okamžitou platností, pokud je narušena důvěra mezi klientem a společností ORBIX. V takovém případě smlouva zaniká okamžikem, kdy společnost ORBIX informuje klienta o výpovědi. I po zániku smlouvy je společnost ORBIX povinna učinit vše, co nesnese odkladu, aby klient neutrpěl újmu. Společnost ORBIX je po zániku smlouvy povinna předat klientovi všechny dokumenty, které převzala pro účely vyřízení víza od klienta a jsou ještě v její dispozici. Společnost ORBIX má právo ponechat si přiměřenou část odměny dle již provedených úkonů.
- ## 5. Podmínky pro zprostředkování prodeje a prodej zájezdů
- Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při zprostředkování prodeje a prodeji zájezdů ve smyslu ustanovení § 2445 a násl. NOZ a § 2521 a násl. NOZ, a ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivých služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka.
- 5.1. ORBIX je autorizovaným zprostředkovatelem zájezdů pořádaných českými a zahraničními cestovními kancelářemi (dále „pořadatel zájezdu“), se kterými má uzavřeny smlouvy, na základě kterých je ORBIX oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného pořadatele zájezdu smlouvu o zájezdu a svým jménem inkasovat sjednanou cenu zájezdu. Pořadatelé zájezdů, jejichž zájezdy ORBIX nabízí, jsou cestovními kancelářemi s příslušným podnikatelským oprávněním a pro provozování živnosti cestovní kanceláře jsou pojištěny proti úpadku nebo mají sjednanou bankovní záruku v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Smlouva o zájezdu se řídí právem dle státu sídla pořadatele zájezdu. Zájezdem se podle § 2521 a § 2522 NOZ rozumí předem připravený soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění: (i) ubytování, (ii) dopravu, (iii) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.
- 5.1.1. ORBIX nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným pořadatelem zájezdu smlouvu o zájezdu. Klient bere na vědomí a souhlasí, že práva a povinnosti ze smlouvy o zájezdu vznikají pouze pořadateli zájezdu a klientovi, řídí se obchodními podmínkami pořadatele zájezdu, přičemž ORBIX v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.
- 5.1.2. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí zájezdu dle smlouvy o zájezdu nese odpovědnost výhradně pořadatel zájezdu dle svých obchodních podmínek, nikoli ORBIX, která není pořadatelem zájezdu, a proto neodpovídá za jeho řádnou a včasnou realizaci zájezdu a ani za způsobení úrazu,

- onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti se zájezdem.
- 5.1.3. V zájmu co nejlepší a nejúplnější informovanosti klienta poskytuje ORBIX tzv. obecné informace k ubytovacím zařízením a zájezdům v případě, že jsou k dispozici. Tyto obecné informace obvykle sdružují informace od různých pořadatelů zájezdu k témuž ubytovacímu zařízení a službám v zařízení poskytovaných. Tyto obecné informace jsou neoficiálním, právně nezávazným, informativním a doplňujícím popisem zařízení a služeb. Pokud se obecné informace liší od informací pořadatele zájezdu, platí informace pořadatele.
- 5.2. ORBIX je oprávněna zprostředkovávat též prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu. Klient v takovém případě objednává služby u ORBIX formou objednávky.
- 5.3. ORBIX má státní povolení k provozování živnosti (dále jen „koncese“) na činnost „Provozování cestovní kanceláře“. Pokud je ORBIX pořadatelem zájezdu, pak je ve smlouvě o zájezdu jako pořadatel uvedena a smluvní vztah se řídí relevantními právními předpisy.

Objednávka

- 5.4. Pokud má objednávka zájezdu všechny potřebné náležitosti a pořadatel zájezdu potvrdí, že zájezd je volný, ORBIX provede u pořadatele zájezdu rezervaci vybraného zájezdu pro klienta. Toto je možné učinit pouze v průběhu provozní doby ORBIX a zároveň provozní doby pořadatele zájezdu, jež se mohou lišit.
- V případě, že pořadatel zájezdu rezervaci:
- a) nepotvrdí z důvodu vyprodání kapacit nebo nenaplnění minimální kapacity zájezdu, ORBIX o této skutečnosti klienta informuje bez zbytečného odkladu,
- b) potvrdí, ORBIX klienta informuje o délce platnosti rezervace a zašle mu pokyny k uzavření smlouvy o zájezdu na vybraný zájezd,
- c) nepotvrdí z důvodu požadavku na okamžitý, tj. přímý nákup bez provedení předběžné rezervace, požádá ORBIX klienta, v případě jeho trvajících zájmu o daný zájezd, o uhrazení aktuálně platné a ORBIX známé ceny zájezdu na účet ORBIX jako zálohy a o podepsání návrhu smlouvy o zájezdu. Po připsání částky na účet ORBIX a obdržení klientem potvrzené smlouvy o zájezdu provede ORBIX pro klienta závazný nákup zájezdu u pořadatele zájezdu. Klient, který má se společností ORBIX dohodnutou platbu na fakturu se splatností, dodává v případě zájmu o daný zájezd pouze podepsanou smlouvu o zájezdu a úhradu provádí v případě potvrzení zájezdu pořadatelem až v termínu dle dohodnutých obchodních podmínek. Přímý nákup zájezdu bez předchozí rezervace nemusí být pořadatelem zájezdu potvrzen. Pak ORBIX postupuje takto:
- c1) není-li přímý nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit, pak ORBIX vrátí klientovi jím uhrazenou částku v plné výši bez zbytečného odkladu a smlouva o zájezdu nenabývá platnosti;
- c2) není-li nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit zájezdu v dané cenové hladině a nákup lze potvrdit pouze za vyšší, popř. nižší cenu, pak ORBIX informuje o této skutečnosti klienta bez zbytečného odkladu a dle přání klienta nákup potvrzuje po uhrazení navýšené ceny klientem a klientem podepsané smlouvy o zájezdu, popř. ORBIX vrací přeplatek vzniklý s úhradou nakupovaného zájezdu.
- 5.5. V některých případech je nutné, aby ORBIX zájezd poptávaný klientem nejdříve vyžádala u pořadatele zájezdu. V takovém případě je ORBIX oprávněna od klienta požadovat složení zálohy až do výše 100

- % předpokládané ceny zájezdu. V případě neúspěšné rezervace takového zájezdu bude složená záloha vrácena klientovi zpět v plné výši bez zbytečného odkladu. Klient, který má se společností ORBIX dohodnutou platbu na fakturu se splatností, dodává v případě zájmu o daný zájezd pouze podepsanou smlouvu o zájezdu. Klient bere na vědomí, že v případě úspěšné rezervace takového zájezdu „na vyžádání“ u pořadatele, se po potvrzení rezervace pořadatelem stává rezervace „na vyžádání“ automaticky závaznou objednávkou a vztahují se na ni storno podmínky pořadatele.
- 5.6. Nestanoví-li návrh smlouvy o zájezdu jinak, rozumí se cenou „za dítě“ cena platná pro dítě na jedné přistýlce v doprovodu dvou dospělých osob. Věkovou hranici dítěte určuje pořadatel zájezdu.
- 5.7. Je-li k zájezdu pořadatelem zájezdu nebo ORBIX nabízeno více možností slev, pak tyto jednotlivé slevy mezi sebou nelze sčítat, není-li ve smlouvě výslovně dohodnuto jinak. V tomto případě ORBIX doporučí klientovi pro něj nejvýhodnější slevu či kombinaci slev.
- 5.8. Plánuje-li klient přepravu nadměrných, sportovních i jiných ne běžných zavazadel nebo přepravu zvířat, je klient povinen ORBIX informovat v době provedení nezávazné objednávky. ORBIX ověří možnost přepravy takových zavazadel u pořadatele zájezdu a cenu v případě, že přeprava je možná. Přeprava takových zavazadel je vždy na zpětné potvrzení pořadatele resp. dopravce. Závazné objednání přepravy takových zavazadel provede ORBIX až po uhrazení poplatku stanoveného pořadatelem resp. dopravcem klientem.
- 5.9. ORBIX si vyhrazuje právo neposkytnout bonusy, dárky a jiné služby poskytované ORBIX k zakoupenému zájezdu zdarma individuálním cestujícím nebo společně cestujícím skupinám nad 4 osoby. Bonusy, dárky a jiné služby poskytované ORBIX k zakoupenému zájezdu zdarma se poskytují dle principu „1 bonus na 1 smlouvu o zájezdu“ a nesčítají se. Na bonusy poskytované zdarma není právní nárok. Marketingové akce, slevové akce a jiné podobné akce ORBIX vztahující se na prodej zájezdů platí jednorázově, tj. pro jeden nákup uskutečněný klientem, přičemž platnost takové akce je 3 měsíce od její první veřejné prezentace, pokud v podmínkách akce není uvedeno jinak.
- 5.10. Po výběru zájezdu z nabídky ORBIX zašle ORBIX klientovi emailem, faxem nebo poštou návrh smlouvy o zájezdu obsahující údaje z objednávky zájezdu a rezervace provedené u pořadatele zájezdu a další informace týkající se vybraného zájezdu, a to včetně závazné ceny zájezdu a smluvních podmínek pořadatele zájezdu a certifikátu pojištění pořadatele proti úpadku nebo bankovní záruky, a dále informace od pořadatele o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, a dále požadavky na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt.
- 5.11. Po předchozí dohodě s ORBIX může klient uzavřít smlouvu o zájezdu prostřednictvím prostředků elektronické komunikace na dálku. Smlouva o zájezdu se v tomto případě uzavírá přes webové rozhraní a dalších webových stránkách provozovaných ORBIX, přičemž v takovém případě elektronické potvrzení nabídky zájezdu klientem, nahrazuje podpis klienta na smlouvě o zájezdu. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že objednávka zájezdu se pro něj stává závaznou okamžikem uhrazení zálohy či ceny zájezdu na účet ORBIX, podpisem návrhu smlouvy o zájezdu nebo elektronickým potvrzením smlouvy o zájezdu.
- 5.12. Klient je povinen doručit ORBIX smlouvu o zájezdu opatřenou jeho podpisem nebo elektronické

- potvrzení smlouvy o zájezdu spolu s dokladem o zaplacení ceny zájezdu před uplynutím doby platnosti rezervace, jinak rezervace zanikne, smlouva o zájezdu nebude uzavřena, a v případě trvalého zájmu o zájezd bude nutné provést novou rezervaci zájezdu, přičemž ORBIX nemůže zaručit platnost původní nabídky. Klient, který má se společností ORBIX dohodnutou platbu na fakturu se splatností, dodává v případě zájmu o daný zájezd před uplynutím doby platnosti rezervace pouze podepsanou smlouvu o zájezdu a úhradu provádí až v termínu dle dohodnutých obchodních podmínek.
- 5.13. Klient svým podpisem návrhu smlouvy o zájezdu nebo elektronickým potvrzením smlouvy o zájezdu stvrzuje že:
- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány smluvní podmínky pořadatele zájezdu, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující, a že s nimi klient i ostatní cestující souhlasí,
 - mu byly před uzavřením smlouvy o zájezdu předány informace s podrobným vymezením zájezdu, zejména informace týkající se ubytování, jeho polohy, kategorie, dále informace o druhu, charakteru a kategorii dopravního prostředku a cesty, a dále o způsobu a rozsahu stravování, případně o dalších službách, pokud jsou součástí zájezdu; všechny sjednané služby jsou na smlouvě o zájezdu uvedeny;
 - mu byl předán doklad, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění/sjednané bankovní záruce pořadatele proti úpadku cestovní kanceláře nebo bankovní záruce, zejména označení pojišťovny nebo banky, podmínky krytí a způsobu oznámení škodné události,
 - mu byly poskytnuty údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, a dále požadavky na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt,
 - se seznámil s podmínkami cestovního pojištění, pokud mu bylo vystaveno;
 - je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby klienta k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.
- 5.14. Smlouva o zájezdu vstupuje v platnost a v účinnost okamžikem, kdy ji potvrdí pořadatel zájezdu.
- 5.15. V případě, že pořadatel zájezdu návrh smlouvy o zájezdu nepotvrdí, smlouva o zájezdu není uzavřena. ORBIX je povinna o tom klienta písemně informovat bez zbytečného odkladu a je povinna vrátit klientem zaplacenou zálohu či cenu zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 21 dní od okamžiku, kdy se ORBIX dozví, že pořadatel zájezdu návrh smlouvy o zájezdu nepotvrdil.
- 5.16. Uzavřená smlouva o zájezdu nahrazuje potvrzení o zájezdu. Liší-li se údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo v potvrzení o zájezdu (dále jen „smlouva o zájezdu“) od údajů uvedených v obecném popisu zájezdu nebo nabídkách ORBIX, platí a závazné jsou údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu. Klient svým podpisem nebo elektronickým potvrzením smlouvy o zájezdu potvrzuje správnost údajů o cestujících na smlouvě o zájezdu a zároveň kontroluje, že vyjmenované služby odpovídají objednávce. V případě nesrovnalosti je klient povinen ORBIX bez odkladu informovat. Pokud klient smlouvu o zájezdu svým podpisem nebo elektronickou formou bez podpisu potvrdí, má se za to, že je vystavena v souladu s jeho požadavky.
- Změna ceny zájezdu
- 5.17. Pořadatel zájezdu může zvýšit cenu zájezdu z následujících důvodů: zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny klientovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.
- Pokyny k zájezdu
- 5.18. Pokyny k zájezdu, tzn. další podrobné a důležité údaje o skutečnostech týkajících se zájezdu, nejsou-li ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, budou klientovi doručeny nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu elektronicky emailem nebo poštou, dle požadavků pořadatele, a to buď přímo jím nebo prostřednictvím ORBIX.
- 5.19. Klient bere na vědomí, že:
- je povinen řídit se pokyny pořadatele zájezdu k nástupu na zájezd a dalšími instrukcemi vydanými pořadatelem v souvislosti se zakoupeným zájezdem, zejména je povinen dostavit se k nástupu na zájezd dle pokynů, tj. vždy s dostatečným předstihem a způsobit tomu svoji individuální dopravu do místa nástupu na zájezd;
 - je povinen písemně informovat ORBIX, pokud nejpozději šest dnů před začátkem zájezdu pokyny od pořadatele zájezdu nebo ORBIX neobdrží;
 - v případě nákupu zájezdu resp. jednotlivé služby cestovního ruchu, kdy pořadatelem zájezdu resp. poskytovatelem služby je cestovní kancelář se sídlem nebo místem podnikání v jiném členském státě EU nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, na žádost klienta provede seznámení klienta se zněním dokladů v cizím jazyce nebo příslušné doklady klientovi na jeho žádost přeloží.
- Platba
- 5.20. Klient je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Přesný rozpis plateb zálohy a doplatek určí ORBIX dle aktuálních podmínek a požadavků stanovených pořadatelem zájezdu a budou uvedeny ve smlouvě o zájezdu. Klient, který má se společností ORBIX dohodnutou platbu na fakturu se splatností provádí úhradu až v termínu dle dohodnutých obchodních podmínek.
- 5.21. Termíny pro platbu zálohy, splátek a doplatku ceny jsou pro klienta závazné a nese za ně plnou odpovědnost sám; ORBIX neodpovídá za následky zpožděné platby ze strany klienta (např. navýšení stornopoplatek, zrušení rezervace objednaného zájezdu pořadatelem, tj. odstoupení pořadatele zájezdu od smlouvy o zájezdu).
- 5.22. V případě, že klient zájezd hradí v jednotlivých splátkách (tj. záloha a doplatek, evt. doplatky) dle stanoveného platebního kalendáře pořadatele resp. ORBIX a neuhradí-li splátku v souladu s dohodnutým platebním kalendářem, pak si ORBIX vyhrazuje právo zájezd objednaný u pořadatele zrušit, tak, aby dalším prodlžením nevznikaly ORBIX a klientovi další náklady spojené s nárůstem stornopoplatek. Záloha dosud klientem uhrazená bude použita na úhradu vzniklých stornopoplatek. O zrušení objednávky zájezdu, resp. odstoupení od smlouvy o zájezdu z důvodu neúhrady jednotlivých splátek bude klient bez zbytečného odkladu písemně informován.

- Storno
- 5.23. Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku resp. rezervaci zájezdu nebo služeb bez stornopoplatků do okamžiku složení zálohy a podpisu smlouvy o zájezdu. Po podpisu smlouvy o zájezdu v případě zájezdu či smlouvy v případě jednotlivých služeb a úhradě zálohy či celé částky může klient odstoupit od smlouvy o zájezdu pouze dle storno podmínek pořadatele zájezdu resp. poskytovatelů služeb.
- 5.24. Storno závazné objednávky zájezdu resp. Platné smlouvy o zájezdu se řídí storno podmínkami pořadatele zájezdu a poskytovatelů služeb a jimi stanovených lhůt; pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím ORBIX se doba eventuelní refundace zaplacené částky prodlužuje o lhůtu nejdéle 21 dní, během které se ORBIX zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit, vždy však bez zbytečného odkladu.
- 5.25. Klient má právo kdykoliv před zahájením zájezdu či zahájení čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy s ORBIX. Pokud klient odstoupí od smlouvy o zájezdu, resp. smlouvy na jednotlivé služby, pak je povinen uhradit stornopoplatky (odstupné) uvedené na dané smlouvě o zájezdu, resp. Ve VOP pořadatele zájezdu či poskytovatele služeb.
- 5.26. ORBIX si vyhrazuje právo na zrušení bonusů, dárků a jiných služeb poskytnutých ORBIX klientovi k zakoupenému zájezdu, pokud klient tyto bonusy k zájezdu prokazatelně nevyužije (např. z důvodu storna zájezdu).
- 5.27. V případě storna zájezdu, u kterého byl klientovi poskytnut bonus ve formě slevy zájezdu, bude klientovi vrácena částka dle storno podmínek pořadatele zájezdu ponížena o slevu poskytnutou ORBIX.
- 5.28. V případě, že pořadatelem zájezdu je ORBIX, je ORBIX oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
- 5.29.1. Zrušit zájezd je ORBIX dále oprávněna před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob nutných pro realizaci takového zájezdu ve lhůtě uvedené na smlouvě o zájezdu, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. V takovém případě bude klient bez zbytečného odkladu informován a bude mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu. V případě, že klient neakceptuje změnu smlouvy o zájezdu, bude klientovi vrácena jím uhrazená částka, klientovi však nevzniká nárok na náhradu škody.
- 5.29.2. ORBIX má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ORBIX rozumně požadovat.
- 5.29.3. Jestliže ORBIX jí pořádaný zájezd nebo jednotlivé služby jí poskytované a pořádané, zruší, má klient právo požadovat, aby mu ORBIX na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li ORBIX takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je ORBIX povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co uhradil podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit ORBIX odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je ORBIX povinna takto vzniklý rozdíl klientovi bez zbytečného odkladu vrátit. Stejný postup se uplatní i v případě, kdy klient odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu změny podmínek zájezdu, s nimiž projeví nesouhlas.
- 5.29.4. Je-li ORBIX nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může klientovi navrhnout změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li ORBIX změnu smlouvy o zájezdu z důvodu výše uvedeného, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Klient může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od obdržení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu. Jestliže klient právo od smlouvy o zájezdu odstoupit nevyužije ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Pokud změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je klient povinen uhradit ORBIX rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má ORBIX právo od smlouvy odstoupit.
- 5.29.5. ORBIX si vyhrazuje právo operativně provádět změny programu zájezdu a poskytovaných služeb i v jeho průběhu, pokud není možné z objektivních důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je ORBIX povinna zabezpečit pokud možno služby shodné nebo blízké se službám dohodnutým ve smlouvě o zájezdu. Zrušení části zájezdu či jednotlivé služby v programu zájezdu z důvodů, které nemůže ORBIX ovlivnit, nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany klienta.
- Cestovní doklady
- 5.30. Klient je povinen:
- a) v dostatečném časovém předstihu, nejlépe však před provedením závazné objednávky zájezdu, u sebe a všech dalších cestujících osob včetně dětí zkontrolovat platnost cestovních dokladů a zajistit splnění podmínek vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které během zájezdu navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že ORBIX ani pořadatel zájezdu nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta či dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace;
- b) zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza, pokud nejsou součástí zájezdu;
- c) zajistit, aby jak klient, tak i další cestující osoby splňovaly zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích;
- d) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit;
- e) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy.
- 5.31. Klient bere na vědomí, že ORBIX nese odpovědnost za správnost, úplnost a aktuálnost informací poskytnutých klientovi pořadatelem o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, a dále o požadavcích na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt dle bodu 2.11 těchto VOP. ORBIX klientům doporučuje ověřit si tyto informace u jiných zdrojů, které lze považovat za důvěryhodné, zejména u Ministerstva zahraničních věcí a konzulátů či velvyslanectvím příslušných zemí, které klient v rámci zájezdu má navštívit.
- Nároky z vad zájezdu a jejich uplatnění (Reklamacce)
- 5.32. Reklamaci případných vad zájezdu, tzn. nedostatek ve vlastnostech, o kterých pořadatel klienta ujistil

- nebo které klient důvodně očekával, uplatní osoba, která uzavřela smlouvu o zájezdu na zájezd, jí zplnomocněný zástupce nebo účastník zájezdu, a to přímo u pořadatele zájezdu nebo u pořadatele zájezdu prostřednictvím ORBIX. Postupy pro reklamaci služeb zájezdu jsou upraveny v obchodních podmínkách příslušného pořadatele zájezdu.
- 5.33. Případné reklamace vad zájezdu či služeb, doporučuje ORBIX řešit přímo na místě pobytu s delegátem nebo recepcí ubytovacího zařízení, tak, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny.
- 5.34. V případě zjištění vad zájezdu (tj. služeb poskytnutých pořadatelem zájezdu), kdy pořadatelem zájezdu je cestovní kancelář se sídlem v ČR, je klient oprávněn tyto vady reklamovat u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo od poskytnutí služby, nebo nebyla-li služba poskytnuta, ode dne, kdy služba měla být poskytnuta. ORBIX doporučuje podat reklamaci písemnou formou. Klientovi se doporučuje k reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, za předpokladu že je má k dispozici. ORBIX klientovi doporučuje si takový zápis na místě pořádit a potvrdit.
- 5.35. V případě zjištění vad zájezdu (tj. služeb poskytnutých pořadatelem zájezdu), kdy pořadatelem zájezdu je cestovní kancelář se sídlem nebo místem podnikání v jiném členském státě EU nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor je klient oprávněn tyto vady reklamovat u pořadatele zájezdu, přičemž lhůty jsou určeny právem státu sídla pořadatele. Např. v případě pořadatele zájezdu se sídlem resp. místem podnikání v Německu je třeba reklamaci podat do 30 dnů od posledního dne zájezdu, přičemž pořadatel zájezdu je povinen vyjádřit se k reklamaci v zákonné lhůtě. ORBIX doporučuje podat reklamaci písemnou formou. Klientovi se doporučuje k reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, jsou-li k dispozici. ORBIX klientovi doporučuje si takový zápis na místě pořádit a potvrdit delegátem či recepcí ubytovacího zařízení.
- 5.36. Reklamaci vad zájezdu může klient (doporučujeme písemně) uplatnit také prostřednictvím ORBIX. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči ORBIX, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna jako prostředník. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace pořadateli zájezdu prostřednictvím ORBIX spadá reklamace výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a ORBIX nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek. Klient bere dále na vědomí, že v případě předání reklamace pořadateli zájezdu, spadá reklamace výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a řídí se podmínkami dle platných zákonů v zemi sídla pořadatele zájezdu. ORBIX bude s klientem průběžně v kontaktu a bude k dořešení reklamace nápomocna. Bude-li v rámci reklamačního řízení klientovi přiznána finanční kompenzace, která bude ze strany pořadatele zájezdu převedena na účet ORBIX, bude tato kompenzace klientovi poslána ve lhůtě nejpozději 21 dní od okamžiku, kdy bude příslušná finanční částka připsána na účet ORBIX.
- 5.37. Klient bere na vědomí, že v případě, že žádá podání reklamace zájezdu u pořadatele zájezdu prostřednictvím ORBIX, musí ORBIX jeho žádost vždy písemně potvrdit jako přijatou. Není-li přijetí reklamace ze strany ORBIX klientovi písemně potvrzeno, považuje se reklamace za nedoručenou a není tedy zahájeno reklamační řízení. Pro písemné podání reklamace zájezdu prostřednictvím elektronické pošty je klientovi k dispozici email: info@orbix.cz.
- 5.38. Předmětem reklamace mohou být pouze ty sjednané služby, které jsou klientem hrazené. Služby označované jako bonus, dárek apod., které jsou klientovi poskytnuté zdarma, nelze reklamovat.
- 5.39. Klient má možnost k zakoupenému zájezdu využít linkovou autobusovou nebo vlakovou dopravu provozovanou společností ze skupiny STUDENT AGENCY holding a.s. k individuální přepravě klienta na/z místo odletu/odjezdu. Tato doplňková doprava není součástí zájezdu a řídí se Smluvními přepravními podmínkami doplňkové přepravní společnosti ze skupiny STUDENT AGENCY holding a.s. Klient se zavazuje respektovat doporučení pořadatele a ORBIX týkající se vhodných časů odjezdů takto zvolené doplňkové dopravy a plánovat odjezdové časy tak, aby se na místo odletu/odjezdu dostavil s dostatečným či požadovaným časovým předstihem před nástupem zájezdu. ORBIX nenes odpovědnost za případné škody v důsledku nedostavení se klienta včas na místo odletu/odjezdu.
- 5.40. ORBIX v některých případech poskytuje k zakoupenému zájezdu jako bonus „parkování na vybraných letištích po dobu dovolené zdarma“. Klient bere na vědomí, že ORBIX nemůže ovlivnit aktuální obsazenost jednotlivých parkovacích ploch u daných letišť, ke kterým se bonus vztahuje a neručí tedy za stav, kdy po příjezdu na stanovené parkoviště je jeho kapacita obsazena.