

Všeobecné obchodní podmínky společnosti ORBIX s.r.o.

platné ode dne 1. 1. 2014

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 jízd, pobytů v letištních salóncích a konferenčních prostorách, taxi služby a souvisejících služeb \(dále jen „cestovních služeb“\)](#)
4. [Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu \(víza\)](#)

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 změnami VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změnami 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. Veškeré případné spory mezi společností ORBIX a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.

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 nesprávné 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 společnosti 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 doručení 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 zprostředkované 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 jejích 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 poptávaných 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 zaslání 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 prací.
- 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.
 - 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 níž 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 salóncu 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 zajišťujících 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. vouchery 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 reklamační 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. Reklamační je nutné 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 reklamační 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 povinná 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 povinná 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/třídou,
 - 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 storno 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,
 - 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 vyplatit.
- c) osobně v provozovně společnosti ORBIX.
- 3.5. Rezervaci 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 zasláním objednávky. 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
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 poskytovatelů 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 věci 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 případně 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

- připouštět, 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 správného 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).
 - zastupitelský úřad může klienta vyzvat k osobní návštěvě či doložení dalších dokladů neuvedených v původních podmínkách pro proces udělení víza.
 - 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.