

Všeobecné obchodní podmínky společnosti SMILEX s.r.o. platné ode dne 1. 11. 2017

1. Společná ustanovení

1.1. Obchodní společnost SMILEX s.r.o., IČO: 05526264, se sídlem v Ostravě, na ul. Střední 1831/1, PSČ: 702 00, zapsaná v obchodním rejstříku, který je veden jen v Krajského soudu v Ostravě, pod spisovou značkou C 67795 (dále jen „SMILEX Travel“) vydává tímto ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (zde a dále jen „VOP“), které upravují práva a povinnosti ve všech smluvních vztazích, které vznikají při poskytování služeb společností SMILEX Travel třetím fyzickým nebo právnickým osobám (zde a dále jen „klienti“). VOP jsou součástí každé smlouvy, uzavřené mezi společností SMILEX Travel a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchýlná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. Provedením rezervace, objednávky či uzavřením smlouvy se společností SMILEX Travel, klient souhlasí s tím, aby se jeho (klientova) práva a povinnosti a SMILEX Travel řídila VOP, účinnými k příslušnému datu rezervace, objednávky či uzavření smlouvy. Platné znění VOP je zveřejněno i na webových stránkách www.smilex.cz, www.svet-letenek.cz a na dalších webových stránkách provozovaných společností SMILEX Travel. VOP jsou rovněž k dispozici na požádání v kterékoli provozovně SMILEX Travel. Společnost SMILEX Travel je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí uveřejněním aktuálního znění VOP na webových stránkách SMILEX Travel a na pobočkách. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, má klient právo smlouvu se SMILEX Travel písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění nových VOP na webech SMILEX Travel, a to doporučeným dopisem, doručeným do sídla společnosti SMILEX Travel. V takovém případě má SMILEX Travel právo na náhradu nákladů již vynaložených na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatků stanovených pro danou smlouvu. Pokud klient nevyužije svého práva a smlouvu se SMILEX Travel nevypoví, má se za to, že se změněnými VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit ode dne zveřejnění nových VOP těmito změněnými VOP. Veškeré písemně sjednané smlouvy lze změnit pouze písemnou formou.

1.2. Právní vztahy mezi společností SMILEX Travel a klienty se řídí platnou legislativou České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „NOZ“), v platném znění. Veškeré případné spory mezi společností SMILEX Travel a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.

1.3. Orgány pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:
Česká obchodní inspekce – <http://www.coi.cz>
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
IČ: 00020869, DIČ: CZ00020869

1.4. Komunikace mezi společností SMILEX Travel a klienty se uskutečňuje, není-li dohodnuto jinak, v českém jazyce. Pro účely doručování klient souhlasí s následujícím:

- s doručováním na adresu, kterou uvede ve své objednávce či smlouvě, pokud písemně nesdělí společnosti SMILEX Travel jinou adresu pro účely doručování,
- s tím, že za doručenou zásilku se považuje i zásilka nevyzvednutá, odmítnutá či z jiného důvodu vrácená společnosti SMILEX Travel; tehdy nastává právní účinnost

doručení okamžikem vrácení nedoručené zásilky zpět do SMILEX Travel,

- s doručováním na klientovu e-mailovou adresu, která je uvedena v objednávce s účinky doručení písemné zásilky, a
- s tím, že kontaktní adresou společnosti SMILEX Travel bude výlučně její sídlo.

1.5. Klient zodpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u SMILEX Travel. SMILEX Travel nezodpovídá za vzniklou škodu, když klient poskytne nesprávné údaje. Klient je povinen uvést specifické požadavky na poptávané služby již při zadání poptávky či objednávky. Stejně tak musí klient při zadání poptávky či objednávky, uplatnit případnou slevu. Klient bere na vědomí, že specifické požadavky či slevy uplatněné později, není možné při poskytnutí služby zohlednit. Klient rovněž souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby, mohou být dodatečně zpoplatněny.

1.6. Odpověď klienta na nabídku společnosti SMILEX Travel, ve smyslu § 1740, odst. 3, NOZ, s dodatkem nebo odchylkou, která nemění podmínky nabídky podstatným způsobem, neznamená zároveň přijetí nabídky na uzavření příslušné smlouvy. Společnost SMILEX Travel si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné, nebo neúplné údaje klienta. SMILEX Travel je dále oprávněna odmítnout objednávku klienta, který opakovaně zasílá neúplné, nebo nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy či cenu objednaných služeb, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně SMILEX Travel pod vlivem alkoholu, omamných, či psychotropních látek.

1.7. V případě smluv uzavřených prostřednictvím komunikačních prostředků 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,
- pokud společnost SMILEX Travel tato plnění zajišťuje v určeném termínu,
- jedná-li se o smlouvu o zájezdu nebo přepravě osob.

Odstoupení nemusí být zdůvodněno a stačí, je-li odstoupení doručeno ve stanovené lhůtě.

1.8. V případech jiných odstoupení od smlouvy než dle bodu 1.7. VOP, je klient povinen uhradit společnosti SMILEX Travel storno poplatků stanovených pro příslušný druh služeb. Není-li poplatek stanoven, pak je klient povinen uhradit společnosti SMILEX Travel náklady, které byly SMILEX Travel vynaloženy na plnění smlouvy do okamžiku, kdy bylo SMILEX Travel doručeno odstoupení od smlouvy klientem. Odstoupení musí být písemné, musí být doručeno do sídla SMILEX Travel doporučeným dopisem a je účinné jeho doručení společnosti SMILEX Travel. Klient může využít pro odstoupení specifický formulář pro odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu těchto VOP.

1.9. V případě uplatnění reklamace vad u zprostředkovatelských služeb, poskytnutých společností SMILEX Travel, je klient povinen uplatnit reklamaci jakmile takovou vadu zjistí, tj. ihned a bez zbytečného odkladu. Společnost SMILEX Travel je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. SMILEX Travel nezodpovídá za neposkytnutí, či vadné poskytnutí služby z důvodů zásahu vyšší moci (vis maior). SMILEX Travel rovněž nezodpovídá za neposkytnutí služeb, které pouze zprostředkovala. V takovémto případě nese zodpovědnost za vady či nedostatky poskytovatel zprostředkované služby.

1.10. Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných u společností SMILEX Travel, nebo zprostředkovaných prostřednictvím SMILEX Travel, ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či v potvrzení objednávky. Není-li tato lhůta ze strany SMILEX Travel stanovena, pak je klient povinen cenu služeb uhradit nejpozději do 14-ti dnů od objednání či uzavření smlouvy. Cena služeb se považuje za uhrazenou ke dni připsání na bankovní účet SMILEX Travel celé ceny, včetně všech daní a poplatků, nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně SMILEX Travel, pokud se tak stane do 15. hodiny. Platby připsané na účet SMILEX Travel nebo složené na pokladně SMILEX Travel po 15. hodině, jsou považovány za uhrazené v následující pracovní den.

1.11. Část ceny vybraných služeb lze uhradit také v poukázkách. Typy akceptovaných poukázek a výčet služeb, na které lze tyto poukázky uplatnit, stejně jako výše částky, kterou lze poukázkami uhradit a další podmínky budou klientovi sděleny na pobočkách SMILEX Travel. Poukázky lze uplatnit pouze v jejich plné výši. Poukázky nelze směnit za hotovost, a to ani v případě storna, nebo nepotvrzení služby ze strany dodavatele zprostředkované služby. SMILEX Travel si vyhrazuje právo účtovat při akceptaci poukázek manipulační poplatek, nebo těmto klientům neposkytnout bonus.

1.12. V případě, že se klient dostane s úhradou ceny služeb objednaných od nebo prostřednictvím SMILEX Travel do prodlení, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby rovněž úrok z prodlení stanovený zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu, sjednanou pro danou službu. Společnost SMILEX Travel je oprávněna započíst svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty, vůči případným pohledávkám klienta vůči SMILEX Travel.

1.13. Klient tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že veškeré telefonické hovory mezi klientem a SMILEX Travel, mohou být monitorovány, a že SMILEX Travel může provádět měření návštěvnosti všech svých webových stránek, které provozuje.

1.14. Klient tímto uděluje společnosti SMILEX Travel souhlas ke shromažďování, uchování a zpracování osobních údajů, které poskytuje SMILEX Travel pro účely stanovené níže. V případě, že klient uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, potvrzuje podpisem smlouvy, že je těmito třetími osobami uvedenými ve smlouvě, zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu ke shromažďování, uchování a zpracování jejich osobních údajů. Klient uděluje souhlas pro všechny údaje, které poskytl a jsou obsažené ve smlouvě nebo v dokumentech s ní souvisejících, a to po celou dobu 5 (pět) let ode dne udělení souhlasu. Klient tímto 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 byly jím poskytnuty dobrovolně.

1.15. Klient může požádat SMILEX Travel o informaci, týkající se zpracování svých osobních údajů. Společnost SMILEX Travel je povinna poskytnout klientovi tuto informaci bez zbytečného odkladu. V případě, že klient zjistí, nebo se domnívá, že SMILEX Travel zpracoval jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života, nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat SMILEX Travel o vysvětlení a odstranění vzniklého stavu. Klient může požádat o provedení opravy, doplnění, nebo o likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li SMILEX Travel žádosti klienta, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

1.16. V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů, jsou všechna osobní data shromažďována a zpracovávána výhradně za účelem zajištění služeb u poptávaných firem, dále pro nabízení zboží a služeb, které nabízí a poskytuje SMILEX Travel a s ní propojené firmy. Všechny uvedené osobní údaje budou shromažďovány, zpracovány a uschovány též pro účely zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků, podle zákona č. 480/2004 Sb., O některých službách informační společnosti, a to jen do doby, kdy klient přímo a účinně zašle SMILEX Travel informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace nadále zasílány). Klient dále souhlasí s tím, že k poskytnutým údajům mohou být přirazeny i další osobní údaje. Sumarizované údaje mohou být použity pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu SMILEX Travel.

1.17. SMILEX Travel prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly poskytnuty a shromažďovány. Zaměstnanci SMILEX Travel, a jiné fyzické osoby zpracovávající osobní údaje na základě smlouvy se SMILEX Travel, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo praci.

1.18. Tyto VOP se nevztahují na následující:

- a) Práva a povinnosti, které vznikly mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje SMILEX Travel, ani na poskytování služeb dopravcem, souvisejících s leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.
- b) Vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím SMILEX Travel. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu.
- c) Práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a jiných jednotlivých, specifických služeb cestovního ruchu, které pro klienta SMILEX Travel zprostředkuje. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.
- d) Práva a povinnosti mezi klientem a autopůjčovnou, u níž klientovi SMILEX Travel zprostředkuje pronájem automobilu. Uvedené vztahy se řídí podmínkami dané autopůjčovny.
- e) Práva a povinnosti mezi klientem a provozovatelem parkovacích ploch, u níž klientovi SMILEX Travel klientovi zprostředkuje parkování. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného provozovatele parkoviště.
- f) Práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem, u kterého SMILEX Travel zprostředkuje autobusové či vlakové jízdenky. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.
- g) Práva a povinnosti mezi klientem a společností, která klientovi umožňuje pobyt v salónku na letišti či v konferenčních

- prostorách. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společnosti provozujících tyto prostory.
- h) Práva a povinnosti mezi klientem a společností, u níž klientovi SMILEX Travel zprostředkuje přepravu taxi. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společnosti zajišťující přepravu.
- i) Práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu (dle smlouvy o zájezdu uzavřené mezi SMILEX Travel). V těchto případech působí SMILEX Travel jako zprostředkovatel. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu.

2. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob

2.1. Společnost SMILEX Travel svým klientům zprostředkovává uzavření Smlouvy o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících služeb („Smlouvy o letu“) a to výlučně na základě těchto obchodních podmínek, účinných v okamžiku uzavření Smlouvy o letu.

2.2. Klient bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy o letu zároveň vznikají mezi klientem a dopravcem práva a povinnosti související s leteckou přepravou a poskytnutím souvisejících služeb. SMILEX Travel vystupuje ve vztahu mezi klientem a dopravcem při uzavírání Smlouvy o letu pouze jako zprostředkovatel této smlouvy.

2.3. Klient bere na vědomí fakt, že společnost SMILEX Travel nezajišťuje leteckou přepravu, ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu nezodpovídá za řádné a včasné plnění závazků z letecké přepravy a poskytování souvisejících služeb, či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu, nebo poškození věcí, či jiného klientova majetku, v souvislosti s leteckou přepravou.

2.4. Klient může dle své volby, provést svou objednávku letenek, příp. souvisejících služeb:

- a) Prostřednictvím on-line elektronické rezervace přes internet na webových stránkách www.svet-letenek.cz, www.smilex.cz, popřípadě na dalších stránkách provozovaných společností SMILEX Travel.
- b) Osobně, na některé z poboček SMILEX Travel.
- c) Telefonicky, faxem nebo e-mailem

2.5. Při uzavření Smlouvy o letu kterýmkoliv z výše uvedených způsobů, je klient povinen na vyžádání předložit doklad totožnosti a doložit další údaje, nutné k řádnému zajištění letecké přepravy. Klient bere na vědomí, že dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami, vyžadovat za dodatečnou změnu údajů, doprovod samostatně cestujícího nezletilého dítěte, či přepravu nestandardních věcí, úhradu poplatků, případně mohou z níže uvedených důvodů klienta vyloučit z přepravy, bez nároku na vrácení ceny za leteckou přepravu.

2.6. Rezervací prostřednictvím systému online elektronických rezervací, telefonicky, faxem, elektronickou poštou, či osobně v provozovně SMILEX Travel, činí klient svou objednávku letecké přepravy, příp. dalších služeb závaznou a rovněž bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky, a jejím případném potvrzení dopravcem (je-li to dle podmínek dopravce nutné), společnost SMILEX Travel zašle klientovi potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané letecké přepravě a sní souvisejících službách, o dopravci a celkové ceně, a to:

- a) Elektronickou formou na e-mail uvedený klientem při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo

- b) Sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), u rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou, či osobně v provozovně SMILEX Travel.

2.7. Klient bere na vědomí, že:

- a) Do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu letenky, letištní, palivové a ostatní poplatky, cenu dalších objednaných služeb, odměnu za zprostředkování, apod.) nebo do okamžiku odeslání závazné objednávky ze strany klienta, který má se SMILEX Travel dohodnutou platbu na fakturu se splatností, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, může být změněna nebo zrušena.
- b) Do okamžiku vystavení letenky, příp. voucheru na další služby, si dopravce vyhrazuje právo změnit termín pro vystavení letenky, měnit výši ceny letenky, letištních poplatků a dalších služeb. Společnost SMILEX Travel má v takovém případě nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky při jejím vystavení.
- c) Možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace letenku vystavit. Konečnou lhůtu k zaplacení letenky určuje dopravce ve vztahu ke konkrétnímu cenovému tarifu.
- e) Za zprostředkování možnosti uzavřít smlouvu o letecké přepravě osob si společnost SMILEX Travel - dle platného ceníku účtuje poplatek za zprostředkování - transakční poplatek. Na něj vzniká společnosti SMILEX Travel nárok okamžikem potvrzení rezervace klientem.

2.8. Smlouva o letu mezi klientem a dopravcem se uzavírá v den, kdy klient uhradí společnosti SMILEX Travel celkovou cenu po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb. Den úhrady se řídí bodem 1.10 těchto VOP. SMILEX Travel je povinna vystavit letenky v den uzavření Smlouvy o letu. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany SMILEX Travel poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a případně související dokumenty. Klient je povinen seznámit se s podmínkami dopravce pro změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).

2.9. Následující pracovní den po uzavření Smlouvy o letu je společnost SMILEX Travel povinna předat či zaslat klientovi objednané letenky.

2.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy o letu, pokud to Smlouva o letu či podmínky dopravce připouštějí, je klient povinen činit u dopravce nebo, připouštějí-li to podmínky dopravce, prostřednictvím SMILEX Travel.

2.11. Klient bere na vědomí, že reklamaci letecké přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce. Společnost SMILEX Travel není oprávněna uznat, ani vyřizovat jakékoliv klientovy reklamace, které se týkají letecké přepravy či souvisejících služeb. Reklamaci 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, a to přímo u dopravce, nebo prostřednictvím SMILEX Travel.

2.11.1. Dopravce zodpovídá za přepravu zavazadel. Je-li zavazadlo poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničeno, zodpovídá dopravce až do výše 1 220 EUR. V takovém případě musí klient co nejdříve podat písemnou stížnost leteckému dopravci. V případě poškození, zničení nebo ztráty zavazadla musí být stížnost podána do 7 dnů od

uskutečnění letu. V případě zpoždění zavazadla musí být stížnost podána do 21 dnů ode dne uskutečnění letu.

Pokud letecký dopravce, který skutečně provádí let, není totožný s leteckým dopravcem uzavírajícím smlouvu o letu, má cestující právo podat stížnost, nebo vznést nárok na náhradu škody vůči oběma. Pokud je firma nebo kód leteckého dopravce vyznačen na letence, je tento letecký dopravce leteckým dopravcem, s nímž byla uzavřena smlouva o letu. Nárok lze uplatnit u leteckého dopravce, s nímž byla uzavřena smlouva (zakoupením letenky), nebo v případě, že jde o různé společnosti i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.

2.12. V případě, že Klient učiní reklamaci prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, předá SMILEX Travel reklamaci dopravci k vyřízení. Následně informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti SMILEX Travel, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, spadá tato reklamace do výlučné kompetence dopravce. Společnost SMILEX Travel nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

2.13. SMILEX Travel je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravce.

2.14. SMILEX Travel zodpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy o letu, tj. zejména za:

- a) Řádné a včasné oznámení dopravci, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva o letu.
- b) Řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany dopravce, pokud to vyžadují podmínky dopravce.
- c) Řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu.
- d) Řádné předání potřebných dokladů dopravci.
- e) Řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy o letu dopravci i klientovi, a to bez zbytečného odkladu, pokud byla společnost SMILEX Travel o takové změně včas písemně informována.
- f) Řádné a včasné poukázání ceny letecké přepravy a ceny za související služby na účet dopravce.

2.15. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek letecké přepravy po zakoupení letenky a poskytovat tyto informace klientovi.

2.16. Klient je povinen po zakoupení letenky či souvisejících služeb písemně sdělit společnosti SMILEX Travel své platné kontaktní údaje. Rovněž je povinen oznámit změnu těchto údajů pro případ oznámení změny letu či jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů společnost SMILEX Travel nezodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů klient souhlasí, aby jej SMILEX Travel kontaktovala na kterémkoli z uvedených kontaktních údajů, a je plně odpovědný za zajištění své dostupnosti na všech uvedených kontaktech.

2.17. Klient nese zodpovědnost zejména za:

- a) Dodržování vízových předpisů po celou dobu letu i pobytu v cílové zemi a v tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz.
- b) Správnost předaných údajů,

- c) Ověření případných změn letu po zakoupení letenky, jež je nutné ověřit u příslušného dopravce.
- d) Ověření aktuálního termínu odletu před odletem u dopravce, zejména v případě nepříznivých povětrnostních podmínek.
- e) Včasné dostavení se k odletu.

2.18. Klient je povinen:

- a) Zkontrolovat si správnost údajů v rezervaci a v přepravním dokladu (zejména osobní údaje, data, trasu, návaznost přestupů), přičemž převzetím letenky či itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval, že jsou v pořádku a že s nimi souhlasí.
- b) Informovat se na vízové předpisy platné po celou dobu letu i pobytu v cílové destinaci i v tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a o zajištění potřebných víz.
- c) Seznámit se s podmínkami pro změnu či storno již vystavené letenky.
- d) Využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny pouze v pořadí určeném v letence
- e) Rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let, a to 72 hodin před odletem přímo dopravci.
- f) Ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného dopravce a daný tarif/třidu.
- g) Ověřit u prodejce možnou věkovou hranici samostatně cestujícího nezletilého dítěte, stejně jako podmínky a poplatky za přepravu samostatně cestujícího nezletilého dítěte, které se mohou lišit v závislosti na použitém dopravci,
- h) Dodržovat přepravní podmínky zveřejněné na webových stránkách dopravce.

2.19. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- a) Storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami dopravce (letecké společnosti) pro vybraný tarif.
- b) V případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky (tj. odměna za zprostředkování) nevratný a za provedení storna letenky si SMILEX Travel 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.
- c) Poskytování ostatních služeb (cestovní pojištění, pojištění proti storno poplatkům atd.) se řídí podmínkami poskytovatele příslušné služby.
- d) Společnost SMILEX Travel je pouze prostředníkem pro uzavření smlouvy mezi klientem a poskytovatelem služby. Veškeré nároky, které klientovi vzniknou, uplatní výhradně u poskytovatele služby. Společnost SMILEX Travel v tomto případě za závazky poskytovatele služby neručí, avšak poskytne klientovi maximální součinnost při řešení jeho nároků.
- e) V případě, že má klient zájem o doplňkové služby (pojištění storna letenky, doprovod klienta, přeprava zbraní, speciální jídlo na palubě apod.), je povinen o tom informovat společnost SMILEX Travel již při objednávce.
- f) V případě změny data odletu u vystavené letenky, pokud provedení dovolují podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše ceny letenky a letištních poplatků a palivových příplatků, platných ke dni změny, pokud došlo k navýšení oproti datu vystavení letenky.
- g) V případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny či zrušení letu ze strany dopravce. Povinnost a možnost poskytnutí náhradního spojení dopravcem může být v takových případech omezena.

- h) V případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) neponese společnost SMILEX Travel ani dopravce v případě zpoždění zodpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let, při změně či zrušení předchozího letu.
- i) Některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně.
- j) 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 14 dní, během které se společnost SMILEX Travel zavazuje příslušnou částku klientovi vyplátit.

3. Podmínky pro zprostředkování jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. ubytování, pronájem dopravních prostředků - zejména automobilů či karavanů - letenky, vstupenky, výlety, apod.)

3.1. Na základě smluvních ujednání je společnost SMILEX Travel oprávněna sjednat služby se svými klienty jménem příslušného poskytovatele služeb, a to na potvrzeních o závazném objednání služeb (dále jen „potvrzení“) a svým jménem i inkasovat sjednanou cenu služeb.

3.2. Společnost SMILEX Travel nabízí klientům možnost zprostředkování zajištěné služby u vybraného poskytovatele služby. Klient bere na vědomí, že práva a povinnosti vznikají pouze poskytovateli služby a klientovi, přičemž společnost SMILEX Travel v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

3.3. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí služeb nese plnou zodpovědnost výhradně poskytovatel dané služby, dle svých obchodních podmínek, nikoli společnost SMILEX Travel, která není poskytovatelem zprostředkovaných služeb. Z toho důvodu společnost SMILEX Travel nezodpovídá za řádnou a včasnou realizaci těchto služeb ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu či poškození věci a jiného majetku klienta, ke kterým může dojít v souvislosti s čerpáním zprostředkovaných služeb.

3.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku služeb:

- a) Prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách www.svet-letenek.cz, www.smilex.cz, www.dovolene-zajezdy.cz, popřípadě na dalších stránkách provozovaných společností SMILEX Travel.
- b) Osobně na některé z poboček SMILEX Travel
- c) Telefonicky, faxem nebo e-mailem

3.5. Klient svou rezervaci prostřednictvím online systému pro elektronické rezervace služeb, telefonicky, faxem, elektronickou poštou, či osobně v provozovně SMILEX Travel, činí svou objednávkou služeb závaznou, a tudíž bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky od klienta, společnost SMILEX Travel neprodleně potvrdí její přijetí. Po potvrzení ze strany poskytovatele služby (je-li to dle podmínek poskytovatele služby nutné), společnost SMILEX Travel klientovi zasílá potvrzení objednávky s uvedením údajů o objednaných službách, poskytovateli služby a celkové ceně, a to:

- a) Elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, při elektronické on-line rezervaci, nebo
- b) Sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou či osobně v provozovně společnosti SMILEX Travel.

3.6. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu ubytování a dalších objednaných služeb, cenu zprostředkování, apod.), není potvrzení objednávky závazné a rezervace ubytování, příp. jiných a souvisejících služeb, jakož i jejich cena může být změněna. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovních dnech nejpozději do 16:00 hod. Objednávky, které SMILEX Travel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den.

3.7. K závaznému uzavření smlouvy o sjednání služeb mezi klientem a poskytovatelem dojde ve chvíli, kdy klient, po ověření platnosti rezervovaných služeb, uhradí celkovou cenu u společnosti SMILEX Travel. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany SMILEX Travel poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a případné související dokumenty. Den úhrady se řídí bodem 1.10 těchto VOP.

3.8. V případě, že podmínky poskytovatele služeb vyžadují uzavření smlouvy v písemné podobě, oznámí společnost SMILEX Travel tuto skutečnost klientovi. SMILEX Travel současně informuje klienta o době platnosti objednávky, v rámci které je klient povinen uzavřít smlouvu v písemné podobě. V případě marného uplynutí doby platnosti objednávky, je nutné vyžádat od poskytovatele služby nové potvrzení objednávky. Smlouva se uzavírá podpisem smlouvy mezi klientem a SMILEX Travel. Podpisem smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti SMILEX Travel poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a případné související dokumenty.

3.9. Po závazném objednání služby je společnost SMILEX Travel povinna vystavit a předat či zaslat klientovi ubytovací poukaz, příp. poukaz na objednané či související služby cestovního ruchu, jejichž předložení je nutné pro čerpání ubytování či jiných nebo souvisejících služeb.

3.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení objednaných služeb, pokud to podmínky poskytovatele připouštějí, je klient povinen činit přímo u poskytovatele objednané služby. Připouštějí-li to podmínky poskytovatele objednané služby, pak také prostřednictvím společnosti SMILEX Travel. SMILEX Travel za to náleží odměna dle platného ceníku služeb.

3.11. Klient může řešit reklamaci zprostředkovaných služeb prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, bere ale na vědomí, že reklamáce ubytování ani jiných služeb není společnost SMILEX Travel oprávněna uznávat. Stejně tak není SMILEX Travel oprávněna vyřizovat reklamace za poskytovatele služby.

Není-li v podmínkách poskytovatele služby uvedeno jinak, musí být reklamáce vad, které je možno odstranit ihned, uplatněna bez zbytečného odkladu u pověřené osoby, poskytující objednanou službu. V případě, že takové reklamaci není vyhověno, což je klient povinen doložit písemným potvrzením, musí být reklamáce uplatněna přímo u poskytovatele dané služby nebo prostřednictvím SMILEX Travel.

3.12. V případě, že klient uplatní reklamaci prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, tato ji předá poskytovateli k vyřízení a následně informuje klienta o průběhu a výsledku této reklamáce. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti SMILEX Travel, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamáce poskytovateli služby prostřednictvím

SMILEX Travel, spadá tato reklamace výhradně do kompetence poskytovatele reklamované služby a společnost SMILEX Travel nemůže ovlivnit ani dobu pro vyřízení reklamace, ani její výsledek.

3.13. Společnost SMILEX Travel je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami poskytovatele služby, a to až po potvrzení nároku poskytovatelem reklamované služby.

3.14. Společnost SMILEX Travel odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících se závazným sjednáním služby, tj. zejména za:

- a) Řádné a včasné oznámení poskytovateli služby, že byla učiněna objednávka a následně, že byla služba závazně objednána.
- b) Řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky poskytovatelem služby, pokud to vyžadují podmínky tohoto poskytovatele služby.
- c) Řádné a včasné vystavení poukazu na služby.
- d) Řádné předání potřebných dokladů poskytovateli služby.
- e) Řádné oznámení změn poskytovateli služby a klientovi, příp. zrušení objednávky, a to následující pracovní den poté, kdy byla společnost SMILEX Travel o takové změně či zrušení písemně informována.
- f) Řádné a včasné poukázání ceny služby a souvisejících služeb na účet poskytovatele služby.

3.15. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci, ke kterým dojde před uhrazením ceny služeb či změny podmínek ubytování nebo jiných či souvisejících služeb po vystavení poukazu na jejich čerpání, a tyto informace sdělovat klientovi.

3.16. Klient je povinen po uhrazení ceny ubytování, příp. jiných nebo souvisejících služeb, písemně sdělit společnosti SMILEX Travel své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny ubytování či dalších služeb. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů SMILEX Travel nezodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn.

3.17. Klient odpovídá zejména za:

- a) Správnost předaných údajů.
- b) Včasný nástup na ubytování resp. zahájení čerpání zprostředkované služby.

3.18. Klient je povinen:

- a) Zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem čerpání objednané služby navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky, v dostatečném časovém předstihu před nástupem na ubytování nebo čerpání jiné objednané služby u sebe a všech dalších ubytovaných osob. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel ani poskytovatel služby nenesou zodpovědnost 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 sobě a spolucestujícím osobám potřebná pobytová a tranzitní víza.
- 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) Zkontrolovat správnost údajů uvedených v poukazu na objednané služby, vystaveném společností SMILEX Travel (zejména osobní údaje, data ubytování, typ ubytování, typ pronajatého vozidla apod.). Převzetím poukazu na službu klient potvrzuje, že údaje zkontroloval a že jsou tyto údaje správné.

3.19. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost SMILEX Travel je pouze prostředníkem pro uzavření smlouvy mezi klientem a poskytovatelem služby. Veškeré nároky, které klientovi vzniknou, uplatní výhradně u poskytovatele služby. Společnost SMILEX Travel v tomto případě za závazky poskytovatele služby neručí, avšak poskytne klientovi maximální součinnost při řešení jeho nároků.

3.20. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno objednané služby se řídí podmínkami poskytovatele služby a v nich stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny, nebo její části prostřednictvím společnosti SMILEX Travel se prodlužuje o lhůtu 14 dní, během které se SMILEX Travel zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

4. Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu (víza)

4.1. Společnost SMILEX Travel nabízí klientům vyřízení víza za odměnu, na základě objednávky klienta, učiněné dle volby klienta telefonicky, e-mailem, nebo osobně v kterékoli provozovně společnosti SMILEX Travel.

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 SMILEX Travel zašle klientovi potvrzení objednávky s uvedením údajů o objednaném vyřízení víza, dokladech nutných k úspěšnému vyřízení víza a výši poplatku za vyřízení víza.

4.3. Smlouva je uzavřena až uhrazením poplatku za vyřízení víza na účet společnosti SMILEX Travel. Uzavřením smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany SMILEX Travel poskytnuty všechny potřebné informace, včetně předpokládané lhůty pro vyřízení žádosti o vízum. Za úhradu poplatku se považuje, podle formy úhrady, buď den převzetí hotovosti, nebo den úhrady platební kartou, případně den připsání platby na účet SMILEX Travel, a to v souladu s bodem 1.10 těchto VOP.

4.4. Pokud se klient po podání žádosti o vyřízení víza rozhodne tuto žádost vzít zpět, nebo smlouvu se SMILEX Travel ukončit před vydáním víza, má SMILEX Travel 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 zaplacená částka, která připadá na 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 bez zbytečného odkladu předat společnosti SMILEX Travel veškeré dokumenty, potřebné pro vyřízení víza. Do obdržení všech požadovaných dokladů a dokumentů není společnost SMILEX Travel 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 SMILEX Travel klienta

informovat a klient je povinen ihned poskytnout veškeré další dokumenty společnosti SMILEX Travel.

4.6. Klient je povinen:

- Sdělit společnosti SMILEX Travel pravdivě a úplně všechny skutečnosti a informace rozhodné pro vydání víza.
- Poskytovat společnosti SMILEX Travel veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení víza.
- Je-li k vyřízení víza zapotřebí plná moc, včas ji společnosti SMILEX Travel udělit a doručit.

4.7. Společnost SMILEX Travel je povinna:

- Řádně opatrovat dokumenty obdržené od klienta pro účely vyřízení víza a předat je příslušnému zastupitelskému úřadu.
- Na žádost klienta jej informovat o průběhu vyřizování víza.
- Jednat podle svých nejlepších schopností a znalostí a odchýlit se od pokynů klienta, jen hrozí-li prodloužení a je-li to v zájmu klienta, a nemůže-li společnost SMILEX Travel včas obdržet souhlas klienta.
- Vyzvednout víza po jejich vydání v souladu s termínem uvedeným příslušnou ambasádou a doručit je bez zbytečného odkladu klientovi, popř. se s klientem dohodnout na jiném způsobu předání víza a příslušných dokumentů, pokud jsou s cestovním dokladem a vízem příslušnou ambasádou vráceny.

4.8. Klient bere na vědomí, že:

- Společnost SMILEX Travel nezodpovídá za nevydání víza v důsledku nesprávnosti předaných údajů nebo dokumentů, nebo neposkytnutí potřebné součinnosti nebo neudělení potřebné plné moci řádně a včas.
- SMILEX Travel nezodpovídá za překročení předpokládané doby pro vydání víza.
- SMILEX Travel nezodpovídá za neudělení víza, pokud bylo způsobeno okolností, kterou SMILEX Travel 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.
- SMILEX Travel nezodpovídá za správnost informací týkajících se vízových povinností. Tyto informace je klient povinen si na své náklady a zodpovědnost ověřit u příslušného zastupitelského úřadu.

4.9. Společnost SMILEX Travel je oprávněna vypovědět smlouvu s okamžitou platností, pokud je narušena důvěra mezi klientem a SMILEX Travel. V takovém případě smlouva zaniká okamžikem, kdy SMILEX Travel informuje klienta o výpovědi. I po zániku smlouvy je SMILEX Travel povinna učinit vše, co nesnese odkladu, aby klient neutrpěl újmu. SMILEX Travel je po zániku smlouvy povinna předat klientovi všechny dokumenty, které převzala pro účely vyřízení víza od klienta a jsou ještě v její dispozici. SMILEX Travel má právo ponechat si přiměřenou část odměny dle již provedených úkonů.

4.10 Reklamací služeb poskytovaných společností SMILEX Travel při zprostředkování víz musí klient uplatnit u SMILEX Travel v rámci zákonné lhůty, tj. 30 dní od vyřízení/nevyřízení víza.

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. Společnost SMILEX Travel je autorizovaným zprostředkovatelem zájezdů pořádaných českými a zahraničními cestovními kancelářemi (dále jen „pořadatel zájezdu“). S cestovními kancelářemi má uzavřeny smlouvy, na základě kterých je společnost SMILEX Travel oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného pořadatele zájezdu Smlouvu o zájezdu a svým jménem inkasovat sjednanou cenu zájezdu. Pořadatelé zájezdů, které nabízí SMILEX Travel, jsou cestovními kancelářemi s příslušným podnikatelským oprávněním a jsou řádně pojištěny proti úpadku 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 státu, ve kterém má pořadatel zájezdu své sídlo.

Zájezdem se podle § 2521 a § 2522 NOZ rozumí předem připravený soubor (balíček) služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodin, 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. Nabídka zprostředkovaných zájezdů prezentovaná na webech SMILEX Travel je sestavována na základě elektronicky přejímaných dat od cestovních kanceláří - pořadatelů specifických zájezdů. Pořadatelé zájezdů data pravidelně aktualizují na základě svého uvážení a potřeb. SMILEX Travel nezodpovídá za jejich správnost a případné následné změny.

5.1.2. Společnost SMILEX Travel si vyhrazuje právo na odmítnutí objednávek, v nichž se vyskytují prokazatelně chybná data, resp. údaje poskytnuté pořadatelem zájezdu, tj. ty objednávky, u nichž kontrola zaměstnanců SMILEX Travel dodatečně zjistila chybu dat na straně pořadatele zájezdu.

5.1.3. Společnost SMILEX Travel si vyhrazuje právo na chybu v publikovaných cenách a dalších údajích z důvodu uvedených v 5.1.1. Společnost SMILEX Travel vždy u pořadatele zájezdu ověří jeho aktuální platnou cenu. Za závaznou cenu se považuje vždy cena za služby, uvedené v návrhu Smlouvy o zájezdu a potvrzená pořadatelem zájezdu, jež bude klientovi poskytnuta vždy před jejím uzavřením.

5.1.4. Společnost SMILEX Travel nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným pořadatelem Smlouvu o zájezdu. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že práva a povinnosti ze Smlouvy o zájezdu vznikají pouze pořadatelem zájezdu a klientem, řídí se obchodními podmínkami pořadatele zájezdu, přičemž společnost SMILEX Travel v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

5.1.5. Klient bere na vědomí, že za realizaci zájezdu dle Smlouvy o zájezdu, nese zodpovědnost výhradně pořadatel zájezdu, podle svých obchodních podmínek. SMILEX Travel není pořadatelem zájezdu, a proto nezodpovídá za jeho řádnou a včasnou realizaci, a ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí, či jiného majetku klienta v souvislosti se zájezdem.

5.1.6. Klient bere na vědomí, že pořadatelé zájezdů si vyhradili právo na změnu údajů o zájezdech uveřejněných na webových stránkách SMILEX Travel a že závazné údaje o vybraném zájezdu budou obsaženy v návrhu smlouvy o zájezdu. Klient bere na

vědomí, že SMILEX Travel nenes zodpovědnost za správnost a aktuálnost dat uveřejněných na webových stránkách SMILEX Travel, která jí poskytují o zájezdech pořadatelé zájezdů, a to včetně fotografií k zájezdům. Klient má právo vyžádat si od SMILEX Travel další informace k nabízenému zájezdu. SMILEX Travel klientovi tyto další informace poskytne, jakmile je získá od pořadatele zájezdu.

5.1.7. V zájmu co nejlepší a nejúplnější informovanosti klienta poskytuje společnost SMILEX Travel 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 ubytovacím zařízením a službám v zařízeních poskytovaných. Tyto obecné informace jsou neoficiálním, právně nezávazným, informativním a doplňujícím popisem zařízení a služeb. Klient je povinen seznámit se s popisem zájezdu a konkrétních služeb před zájezdem. Tyto jsou zahrnuty v pořadatelově popisu zájezdu a ten je na webu k dispozici pro každý jednotlivý termín zájezdu. Pokud se obecné informace liší od informací pořadatele zájezdu, platí informace pořadatele.

5.1.8. Společnost SMILEX Travel je oprávněna zprostředkovávat též prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jiné cestovní kanceláře a cestovní agentury. Klient v takovém případě uzavírá se SMILEX Travel smlouvu, tzv. Potvrzení o závazné objednávce služeb.

5.1.9. Společnost SMILEX Travel má koncesní listinu na činnost „Provozování cestovní kanceláře“. Pokud je SMILEX Travel pořadatelem zájezdu, pak je ve Smlouvě o zájezdu jako pořadatel uvedena a smluvní vztah se řídí relevantními právními předpisy.

OBJEDNÁVKA

5.2. Objednávku zájezdu je klient oprávněn provést prostřednictvím tzv. „on-line“ formuláře na webových stránkách SMILEX Travel (www.dovolene-zajezdy.cz, www.smilex.cz, www.svet-letenek.cz) nebo tzv. „off-line“, tj. telefonicky, faxem či e-mailem, popř. osobně na kterékoliv pobočce SMILEX Travel.

5.3. Pokud má objednávka zájezdu všechny potřebné náležitosti a pořadatel zájezdu potvrdí volné místo, společnost SMILEX Travel provede pro klienta rezervaci vybraného zájezdu. Toto je možné učinit pouze při souběhu provozní doby společnosti SMILEX Travel s provozní dobou pořadatele zájezdu. Tyto provozní doby se však mohou lišit.

5.4. V případě, že pořadatel zájezdu rezervaci:

- nepotvrdí z důvodu vyprodání kapacit nebo nenaplnění minimální kapacity zájezdu, společnost SMILEX Travel informuje klienta o této skutečnosti bez zbytečného odkladu,
- potvrdí, společnost SMILEX Travel klienta informuje o délce platnosti rezervace a zašle mu pokyny k uzavření Smlouvy o zájezdu na vybraný zájezd,
- nepotvrdí vzhledem k požadavku na okamžitý, tedy přímý nákup bez provedení předběžné rezervace, společnost SMILEX Travel požádá klienta, v případě jeho trvajících zájmu o daný zájezd, o uhrazení aktuálně platné a společnosti SMILEX Travel známé ceny zájezdu na účet SMILEX Travel jako zálohy a o podepsání návrhu smlouvy o zájezdu. Po připsání částky na účet SMILEX Travel a obdržení klientem potvrzené smlouvy o zájezdu, provede SMILEX Travel pro klienta závazný nákup zájezdu u pořadatele zájezdu. Přímý nákup zájezdu bez předchozí rezervace nemusí být pořadatelem zájezdu potvrzen. Pak SMILEX Travel postupuje takto:

1) není-li přímý nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit, pak SMILEX Travel vrátí klientovi jim uhrazenou částku v plné výši bez zbytečného odkladu a Smlouva o zájezdu nenabývá platnosti;

2) není-li nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit zájezdu v dané cenové hladině a nákup lze potvrdit pouze za vyšší, popř. nižší cenu, pak SMILEX Travel 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. SMILEX Travel vrací přeplatek vzniklý s úhradou nakupovaného zájezdu.

5.5. V některých případech je nutné, aby SMILEX Travel zájezd poptávaný klientem nejdříve vyžádala u pořadatele zájezdu. V takovém případě je SMILEX Travel 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 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 vztahuje 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. Není-li stanoveno jinak, je cena zájezdu za osobu uváděná pořadatelem a na webových stránkách vždy cena zájezdu za osobu ubytovanou ve dvoulůžkovém pokoji při obsazenosti pokojů dvěma osobami. SMILEX Travel u pořadatele zájezdu vždy ověří aktuální cenu zájezdu pro samostatně cestující osobu, resp. cenu ubytování v jednolůžkovém pokoji.

5.8. Je-li k zájezdu pořadatelem zájezdu nebo SMILEX Travel nabízeno více možností slev (např. časová, seniorská aj.), pak tyto jednotlivé slevy mezi sebou nelze počítat, není-li ve smlouvě výslovně dohodnuto jinak. V tomto případě SMILEX Travel doporučí klientovi pro něj nejvýhodnější slevu či kombinaci slev.

5.9. Plánuje-li klient přepravu nadměrných, sportovních či jiných ne běžných zavazadel, nebo přepravu zvířat, je klient povinen o tomto svém úmyslu SMILEX Travel informovat v době provedení nezávazné objednávky. SMILEX Travel 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 SMILEX Travel až po uhrazení poplatku stanoveného pořadatelem resp. dopravcem klientem.

5.10. SMILEX Travel si vyhrazuje právo neposkytnout bonusy, dárky a jiné služby poskytované SMILEX Travel k zakoupenému zájezdu zdarma individuálním cestujícím nebo společně cestujícím skupinám nad 4 osoby. Bonusy, dárky a jiné služby poskytované SMILEX Travel 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.

5.11. Po výběru zájezdu z nabídky SMILEX Travel zašle SMILEX Travel 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, včetně závazné ceny zájezdu, smluvních podmínek pořadatele zájezdu a certifikátu pojištění pořadatele

proti úpadku, a dále informace od pořadatele o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, a také požadavky na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt.

5.12. Po předchozí dohodě se společností SMILEX Travel klient může uzavřít Smlouvu o zájezdu prostřednictvím prostředků elektronické komunikace na dálku. Smlouva o zájezdu se v tomto případě uzavírá přes webové rozhraní a další webové stránky, provozované společností SMILEX Travel. 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 společnosti SMILEX Travel, podpisem návrhu Smlouvy o zájezdu, nebo elektronickým potvrzením této Smlouvy.

5.13. Klient je povinen, před uplynutím doby platnosti rezervace, doručit kompletní Smlouvu o zájezdu společnosti SMILEX Travel se svým podpisem. Také to může být elektronické potvrzení Smlouvy o zájezdu, spolu s dokladem o zaplacení ceny zájezdu před uplynutím doby platnosti rezervace. Při nesplnění této povinnosti rezervace zanikne, Smlouva o zájezdu nebude uzavřena, a v případě trvajících zájmu o zájezd bude nutné provést novou rezervaci zájezdu. Společnost SMILEX Travel pak nemůže zaručit platnost původní nabídky.

5.14. 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 se s těmito podmínkami seznámil a seznámil s nimi i ostatní cestující, a že s nimi klient i ostatní cestující souhlasí,
- mu byly před uzavřením Smlouvy o zájezdu předány informace s podrobnou specifikací zájezdu. Zejména jde o informace týkající se ubytování; jeho polohy; kategorie; dále informace o druhu; charakteru a kategorii dopravního prostředku; cesty; a dále o způsobu a rozsahu stravování; případně o dalších službách, pokud jsou součástí zájezdu. Na Smlouvě o zájezdu jsou uvedeny všechny sjednané služby.
- byl mu předán doklad, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění pořadatele proti úpadku cestovní kanceláře, zejména označení pojišťovny; podmínky pojištění; a způsobu oznámení pojistné události,
- byly mu poskytnuty údaje o pasových a vízových požadavcích; lhůtách pro jejich vyřízení; a dále požadavky na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt,
- seznámil se s podmínkami cestovního pojištění, pokud mu bylo vystaveno,
- je oprávněn uzavřít Smlouvu o zájezdu, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

5.15. Smlouva o zájezdu vstupuje v platnost a účinnost okamžikem, kdy ji potvrdí pořadatel zájezdu.

5.16. V případě, kdy pořadatel zájezdu návrh Smlouvy o zájezdu nepotvrdí, Smlouva není uzavřena. Společnost SMILEX Travel je povinna informovat o tom klienta písemně, bez zbytečného odkladu a je povinna klientovi bez zbytečného odkladu vrátit již zaplacenou zálohu či cenu zájezdu. Nejpozději však ve lhůtě 21 dní od okamžiku, kdy se společnost SMILEX Travel dozví, že pořadatel zájezdu nepotvrdil návrh Smlouvy o zájezdu.

5.17. 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 v nabídkách společnosti SMILEX Travel, platí a jsou závazné 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 potvrzuje, že vyjmenované služby odpovídají objednavce. Klient je povinen, v případě nesrovnalosti, bez odkladu informovat společnost SMILEX Travel. Pokud klient potvrdí Smlouvu o zájezdu svým podpisem (nebo elektronickou formou bez podpisu), má se za to, že je tato Smlouva vystavena v souladu s jeho požadavky.

Změna ceny zájezdu

5.18. Pořadatel může zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se (do jedenadvacátého dne před zahájením zájezdu)

- cena za dopravu včetně cen pohonných hmot,
- platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté do ceny zájezdu,
- 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

5.19. 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 pouze na území České republiky, dle požadavků pořadatele, a to buď přímo pořadatelem, nebo prostřednictvím společnosti SMILEX Travel. V případě, kdy klient požaduje zaslání pokynů mimo Českou republiku, budou mu účtovány poplatky dle ceníku České pošty.

5.20. Klient bere na vědomí, že:

- je povinen řídit se pokyny a dalšími instrukcemi pořadatele zájezdu co se týče nástupu na zájezd, vydanými pořadatelem v souvislosti se zakoupeným zájezdem, zejména je povinen dostavit se k nástupu na zájezd dle pokynů, tj. vždy s dostatečným předstihem, uzpůsobit tomu svou individuální dopravu do místa nástupu na zájezd;
- je povinen písemně informovat společnost SMILEX Travel, pokud nejpozději šest dnů před začátkem zájezdu neobdrží pokyny od pořadatele zájezdu, nebo od společnosti SMILEX Travel
- v případě nákupu zájezdu či jednotlivé služby cestovního ruchu, pokud je pořadatelem zájezdu, resp. poskytovatelem služby cestovní kancelář se sídlem, nebo místem podnikání v jiném členském státě EU, nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, obdrží klient cestovní doklady v cizím jazyce. Tyto doklady budou doplněny průvodní dopisem SMILEX Travel v češtině. Na žádost klienta, seznámí pracovník SMILEX Travel klienta se zněním dokladů v cizím jazyce, nebo klientovi příslušné doklady na objednávku přeloží.

Platba

5.21. Klient je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením. Stejně tak ceny jednotlivých služeb uhradí klient před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považují, podle formy úhrady,

den převzetí hotovosti či platby platební kartou, anebo den připsání platby na účet SMILEX Travel. Za běžné zájezdy, objednávané více než jeden kalendářní měsíc před zahájením zájezdu, zaplatí klient zpravidla 50% z konečné ceny zájezdu, případně 50% z celkové ceny zájezdu před slevou. Následně pak jeden kalendářní měsíc před nástupem na zájezd doplatí zbylou částku do konečné ceny zájezdu. Přesný rozpis plateb zálohy a doplateků určí SMILEX Travel dle aktuálních podmínek a požadavků stanovených pořadatelem zájezdu a budou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu. Zájezdy typu "last minute" a zájezdy objednávané méně než jeden kalendářní měsíc před jejich uskutečněním, hradí klient jednorázově a v plné výši společnosti SMILEX Travel.

5.22. Termíny pro platbu zálohy, splátek a doplatku ceny jsou pro klienta závazné a nese za ně plnou osobní zodpovědnost. Společnost SMILEX Travel nezodpovídá za následky pozdní platby ze strany klienta (např. navýšení stornopoplateků, zrušení rezervace objednaného zájezdu pořadatelem, tj. odstoupení pořadatele zájezdu od Smlouvy o zájezdu).

5.23. V případě, že klient provádí platbu zájezdu v několika splátkách (tj. záloha a doplatek, eventuálně doplatky), dle pořadatelem (resp. společností SMILEX Travel) stanoveného platebního kalendáře a neuhradí-li splátku v souladu s dohodnutým platebním kalendářem, pak si společnost SMILEX Travel vyhrazuje právo zrušit zájezd objednaný u pořadatele, aby tak dalším prodloužením nevznikaly společnostem SMILEX Travel a klientovi další náklady spojené s nárůstem stornopoplateků. Klientem již uhrazená záloha bude použita na úhradu vzniklých stornopoplateků. O zrušení objednávky zájezdu, resp. odstoupení od Smlouvy o zájezdu z důvodu nezaplacení kterékoliv splátky, bude klient písemně informován bez zbytečného odkladu.

Storno

5.24. Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku, resp. rezervaci zájezdu, nebo služeb bez stornopoplateků až do okamžiku složení zálohy, nebo podpisu Smlouvy o zájezdu. Po podpisu Smlouvy o zájezdu v případě zájezdu, či smlouvy v případě jednotlivých služeb, nebo úhradě zálohy či celé částky, může klient odstoupit od Smlouvy o zájezdu pouze na základě stornovacích podmínek pořadatele zájezdu, resp. poskytovatelů služeb. Odstoupení musí být provedeno výhradně písemnou formou, s podpisem klienta, a zasláno společnosti SMILEX Travel doporučeně, bez zbytečného odkladu. Osobní doručení je možné výhradně v provozní době SMILEX Travel. Pro stanovení výše stornopoplatku, pokud nastalo, je rozhodující čas doručení odstoupení pořadateli zájezdu, resp. poskytovatelů služeb. Je tedy třeba brát v úvahu provozní dobu společnosti SMILEX Travel, provozní dobu pořadatele zájezdu a rovněž čas, nezbytně nutný ke zpracování odstoupení na straně SMILEX Travel, pokud je zasíláno společností SMILEX Travel.

5.25. Storno závazné objednávky zájezdu, resp. platné Smlouvy o zájezdu, se řídí storno podmínkami pořadatele zájezdu, a jím stanovenými lhůtami. Pro případnou refundaci zaplacené ceny, nebo její části prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, se doba eventuální refundace zaplacené částky prodlužuje o lhůtu nejdéle 21 dní, během které se SMILEX Travel zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit, vždy však bez zbytečného odkladu.

5.26. Klient má právo kdykoliv před zahájením zájezdu, či zahájení čerpání služeb odstoupit od Smlouvy o zájezdu, nebo od Smlouvy

se společností SMILEX Travel. Toto odstoupení musí být společností SMILEX Travel doručeno písemně, doporučenou zásilkou, na adresu sídla SMILEX Travel. Pokud klient odstoupí od Smlouvy o zájezdu, resp. Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb, pak je povinen uhradit stornopoplatky (odstupné), uvedené na dané smlouvě o zájezdu, resp. ve VOP pořadatele zájezdu či poskytovatele služeb, popř. na webu společnosti SMILEX Travel.

5.27. Společnost SMILEX Travel si vyhrazuje právo na zrušení bonusů, dárků a jiných služeb poskytnutých SMILEX Travel klientovi k zakoupenému zájezdu, pokud klient tyto bonusy k zájezdu prokazatelně nevyužije (např. z důvodu storna zájezdu).

5.28. V případě storna zájezdu, u kterého byl klientovi poskytnut bonus ve formě slevy zájezdu, bude klientovi vrácena částka dle storno podmínek pořadatele zájezdu, snížená o slevu poskytnutou společností SMILEX Travel.

5.29. V případě, kdy je pořadatelem zájezdu společnost SMILEX Travel, je tato společnost oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby ještě před zahájením jejich čerpání, jestliže nemůže dodržet podmínky Smlouvy z objektivních důvodů.

5.29.1. Zrušit zájezd je SMILEX Travel dále oprávněna před jeho zahájením při nenaplnění minimálního počtu účastníků, nutných pro realizaci zájezdu, a to ve lhůtě uvedené na Smlouvě o zájezdu, pokud toto bude důvodem pro zrušení zájezdu. V takovém případě bude klient informován bez zbytečného odkladu a bude mu nabídnuta změna Smlouvy o zájezdu. V případě, kdy klient neakceptuje změnu Smlouvy o zájezdu, bude mu vrácena již uhrazená částka, avšak klientovi nevzniká nárok na náhradu škody.

5.29.2. Společnost SMILEX Travel má dále právo zrušit zájezd, nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které by bylo možno po SMILEX Travel rozumně/přiměřeně požadovat.

5.29.3. Jestliže společnost SMILEX Travel zruší svůj zájezd nebo jednotlivé služby, které poskytuje a pořádá, má klient právo požadovat, aby mu SMILEX Travel na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, v situaci, kdy SMILEX Travel takový zájezd či jednotlivé služby může nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je SMILEX Travel povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co uhradil podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit společnosti SMILEX Travel 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 společnost SMILEX Travel povinna rozdíl takto vzniklý klientovi vrátit bez zbytečného odkladu. 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 společnost SMILEX Travel nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit smluvní podmínky, může klientovi navrhnout změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna Smlouvy o zájezdu vyústí i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu uvedena nová cena. Navrhne-li SMILEX Travel změnu Smlouvy o zájezdu z výše uvedeného důvodu, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od ní odstoupí. Klient může od Smlouvy o zájezdu

odstoupit ve lhůtě 5 dnů od obdržení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu. Jestliže klient právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu nevyužije ve stanovené lhůtě, platí, že s touto změnou Smlouvy souhlasí. Pokud změna Smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je klient povinen uhradit SMILEX Travel rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu Smlouvy. Při porušení tohoto závazku má SMILEX Travel právo od Smlouvy odstoupit.

5.29.5. Společnost SMILEX Travel 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 společnost SMILEX Travel 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 společnost SMILEX Travel ovlivnit, nejsou důvodem pro odstoupení od Smlouvy o zájezdu ze strany klienta.

Cestovní doklady

5.30. Klient je povinen:

- a) zkontrolovat platnost cestovních dokladů a zajistit splnění podmínek vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které během zájezdu navštíví v dostatečném časovém předstihu, nejlépe však před provedením závazné objednávky zájezdu. Tuto svou povinnost je nutné splnit u sebe a všech dalších cestujících osob včetně dětí. Jde zejména o vstupní formalities a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel ani pořadatel zájezdu nenesou zodpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta či dalších cestujících osob do cílové země nebo tranzitní destinace, či za odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace;
- b) pokud nejsou součástí zájezdu, zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza;
- 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 mezinárodními zdravotnickými předpisy.

5.31. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel nese zodpovědnost za správnost, úplnost a aktuálnost informací poskytnutých pořadatelem zájezdu klientovi, co do pasových a vízových požadavků, lhůt pro jejich vyřízení. Toto se týká i požadavků na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt dle bodu 5.11 těchto VOP. Společnost SMILEX Travel klientům doporučuje ověřit si tyto informace i z jiných zdrojů, které lze považovat za důvěryhodné, zejména pak u Ministerstva zahraničních věcí, na konzulátech či velvyslanectví příslušných zemí, které má klient v rámci zájezdu navštívit.

NÁROKY Z VAD ZÁJEZDU A JEJICH UPLATNĚNÍ (Reklamacce)

5.32. Reklamacce případných vad zájezdu, tzn. nedostatek ve vlastnostech, o kterých pořadatel klienta ujistil, nebo které klient důvodně očekával, uplatní osoba, která uzavřela smlouvu o zájezdu, jí zplnomocněný zástupce nebo účastník zájezdu. Reklamacce uplatní přímo u pořadatele zájezdu, nebo u pořadatele zájezdu prostřednictvím společnosti SMILEX Travel. Postupy pro reklamacce

služeb zájezdu jsou upraveny v obchodních podmínkách příslušného pořadatele zájezdu.

5.33. Případné reklamacce vad zájezdu či služeb, doporučuje společnost SMILEX Travel řešit přímo v 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 poskytnuta být měla. Společnost SMILEX Travel doporučuje podat reklamacce písemnou formou. Klient k reklamacce připojí i delegátem potvrzený reklamační protokol z místa pobytu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, pokud těmito doklady disponuje. Společnost SMILEX Travel doporučuje klientovi, aby si v místě pobytu vždy pořídil zápis o všech vadách, jež má v úmyslu reklamovat a nechal si jej potvrdit od delegáta pořadatele zájezdu, eventuelně zástupcem ubytovacího zařízení.

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. Veškeré lhůty a termíny jsou určeny právem státu, ve kterém má pořadatel zájezdu sídlo. (Například v případě pořadatele zájezdu se sídlem resp. místem podnikání v Německu je třeba reklamacce podat do 30 dnů od posledního dne zájezdu, přičemž pořadatel zájezdu je povinen vyjádřit se k reklamacce v zákonné lhůtě.) Společnost SMILEX Travel doporučuje podat reklamacce písemnou formou. Klient k reklamacce připojí i delegátem potvrzený reklamační protokol z místa pobytu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, pokud těmito doklady disponuje. Společnost SMILEX Travel doporučuje klientovi, aby si v místě pobytu vždy pořídil zápis o všech vadách, jež má v úmyslu reklamovat a nechal si jej potvrdit od delegáta pořadatele zájezdu, eventuelně zástupcem ubytovacího zařízení.

5.36. Klient může reklamacce vad zájezdu uplatnit písemně také prostřednictvím společnosti SMILEX Travel. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči této společnosti, která je mu v řízení o reklamacce pouze nápomocna a vystupuje jako prostředník. Klient dále bere na vědomí, že i v případě předání reklamacce pořadatel zájezdu prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, spadá reklamacce výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a SMILEX Travel tedy nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamacce, ani její výsledek. Klient dále bere na vědomí fakt, že v případě předání reklamacce pořadatel zájezdu, spadá reklamacce výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a řídí se podmínkami vztahenými k platným zákonům pro zemi sídla pořadatele zájezdu. Společnost SMILEX Travel bude s klientem průběžně v kontaktu a bude nápomocna při dořešení reklamacce. Bude-li v rámci reklamačního řízení klientovi přiznána finanční kompenzace, která bude ze strany pořadatele zájezdu převedena na účet SMILEX Travel, bude tato kompenzace klientovi poslána ve lhůtě nejpozději do 21 dní od okamžiku, kdy bude příslušná finanční částka připsána na účet SMILEX Travel.

5.37. Klient bere na vědomí, že v případě, kdy žádá podání reklamace zájezdu u pořadatele zájezdu prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, musí tato přijetí jeho reklamace vždy písemně potvrdit. Není-li přijetí reklamace ze strany společnosti SMILEX Travel 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: obchod@smilex.cz.

5.38. Předmětem reklamace mohou být pouze ty sjednané služby, které jsou hrazeny klientem. Služby označované jako bonus, dárek apod., které jsou klientovi poskytnuté zdarma, nelze reklamovat.

5.39. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost SMILEX Travel je pouze prostředníkem pro uzavření smlouvy mezi klientem a poskytovatelem služby. Veškeré nároky, které klientovi vzniknou, uplatní výhradně u poskytovatele služby. Společnost SMILEX Travel v tomto případě za závazky poskytovatele služby neručí, avšak poskytne klientovi maximální součinnost při řešení jeho nároků.

5.39. Klient má možnost k zakoupenému zájezdu využít možnost zajištění automobilové, autobusové nebo vlakové dopravy. Tato doplňková doprava není součástí zájezdu a řídí se Smluvními přepravními podmínkami dopravy, který přepravu zajišťuje. Klient se zavazuje respektovat doporučení pořadatele a společnosti SMILEX Travel, 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. Společnost SMILEX Travel nenese zodpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku nedostavení se klienta včas na místo odletu/odjezdu.

5.40. Společnost SMILEX Travel v některých případech poskytuje k zakoupenému zájezdu jako bonus „parkování na vybraných letištích po dobu dovolené zdarma“. Uvedený bonus může být poskytnut formou slevy ze zájezdu. Výše slevy parkovného se řídí cenou parkovného v době koupě zájezdu. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel nemůže ovlivnit aktuální obsazenost doporučené parkovací plochy u daných letišť, ke kterým se bonus vztahuje a neručí tedy za stav, kdy po příjezdu na stanovené parkoviště je jeho kapacita obsazena. Klient bere na vědomí také to, že možnost čerpání tohoto bonusu se vztahuje vždy ke konkrétnímu parkovišti u konkrétního odletového/odjezdového místa.

5.41. Klient má právo, po svém návratu ze zájezdu, zaslat prostřednictvím webových stránek SMILEX Travel k zakoupenému zájezdu recenzi a poskytnout tak informace o kvalitě ubytování a služeb dalším potenciálním zákazníkům. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel je oprávněna recenzi uveřejnit dle svého uvážení, případně uveřejnění zaslané recenze klientem odmítnout bez uvedení důvodu. O odmítnutí uveřejnění recenze není společnost povinná klienta informovat. Odesláním recenze dává klient souhlas k uveřejnění této recenze na webech společnosti SMILEX Travel. Zároveň klient souhlasí s tím, že společnost SMILEX Travel může doručené recenze upravit tak, aby v nich nebyly uvedeny konkrétní názvy pořadatelů, leteckých společností nebo jiná jména.

6. Podmínky zprostředkování studijních pobytů v zahraničí

6.1. Na základě Smlouvy o zprostředkování společnost SMILEX Travel nabízí klientům možnost zprostředkování studijního pobytu v zahraničí (zde a dále „Studijní pobyt“), pořádaného pořadatelem studijních pobytů, dle výběru klienta, jeho jménem a na jeho účet.

6.2. Klient bere na vědomí, že samotná společnost SMILEX Travel není pořadatelem Studijního pobytu a z tohoto důvodu nezodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Studijního pobytu ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí, či jiného majetku klienta, v souvislosti s tímto Studijním pobytem.

6.3. Klient bere na vědomí, že:

a) ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba.

b) ceny Studijních pobytů uvedené v cenících SMILEX Travel mají pouze informativní charakter a nejsou závazné. Závazná cena Studijního pobytu bude uvedena ve Smlouvě o zprostředkování, a to včetně příslušné DPH a v měně státu, ve kterém se má Studijní pobyt uskutečnit (spolu s přepočtem na české koruny dle aktuálního směnného kurzu).

c) Společnost SMILEX Travel má právo zvýšit cenu i po uzavření Smlouvy o zprostředkování studijního pobytu v případě, kdy cenu zvýší pořadatel pobytu. V takovém případě má klient právo na potvrzení organizátora pobytu o takovém navýšení.

d) Společnost SMILEX Travel má právo zvýšit cenu za dopravu na místo Studijního pobytu, jestliže po uzavření Smlouvy zvolený dopravce zvýší cenu, např. z důvodu sezónních výkyvů cen letenek. Rovněž tak může dojít ke změnám termínů odjezdu a příjezdu. Společnost SMILEX Travel je povinna informovat o těchto skutečnostech klienta neprodleně.

e) klient nemá právo na poskytnutí slevy z ceny Studijního pobytu za dny, kdy výuka neprobíhá z důvodu státního, nebo místního svátku.

f) v případě, že klient bude vyhoštěn ze země studijního pobytu, bude mu udělen zákaz v této zemi pobývat, či bude vyloučen z příslušného studijního programu, nemá nárok na vrácení ceny Studijního pobytu, ani její části.

g) v případě pochybností se má za to, že daný Studijní pobyt a doplňkové služby odpovídají standardním podmínkám pořadatele studijního programu a poskytovatelů příslušných služeb.

h) fotografie použité v propagačních materiálech společnosti SMILEX Travel mají pouze ilustrativní charakter.

6.4. Smlouva o zprostředkování mezi společnostmi SMILEX Travel a klientem se uzavírá písemně nebo konkludentně, uhrazením ceny Studijního pobytu nebo zálohy, vyčíslené klientovi v zálohové faktuře. V případě takového konkludentního uzavření Smlouvy o zprostředkování, je klient povinen doručit společnosti SMILEX Travel jím podepsané písemné vyhotovení Smlouvy o zprostředkování, a to bez zbytečného odkladu. Pokud tak klient neučiní do 14 dnů od konkludentního uzavření Smlouvy o zprostředkování, je společnost SMILEX Travel oprávněna od smlouvy od zprostředkování odstoupit a z přijaté platby si ponechat manipulační poplatek 15 %, maximálně však 1 000 Kč, jako paušální náhradu vzniklých nákladů.

6.5. Uzavřením Smlouvy o zprostředkování se SMILEX Travel zavazuje zprostředkovat klientovi Studijní pobyt, specifikovaný Smlouvou o zprostředkování. Klient se zavazuje společnosti SMILEX Travel uhradit odměnu za zprostředkování a cenu pobytu, popř. cenu doplňkových služeb požadovaných klientem.

6.6. Uzavřením Smlouvy o zprostředkování klient potvrzuje, že se seznámil se všemi informacemi o pobytu, které mu byly poskytnuty ze strany společnosti SMILEX Travel, nebo které jsou dostupné na webových stránkách této společnosti.

6.7. Klient je povinen uhradit cenu Studijního pobytu a odměnu společnosti SMILEX Travel ve lhůtách a výši, stanovené Smlouvou o zprostředkování, a to na základě faktury vystavené SMILEX Travel.

6.8. V případě, kdy se kurz české koruny vůči měně, ve které je stanovena cena Studijního pobytu, ke dni úhrady faktury zvýší o více než 5 %, oproti dni vystavení zálohové faktury, je klient povinen společnosti SMILEX Travel doplatit vzniklý kurzový rozdíl v plné výši. V případě, že to klient neučiní do pěti dnů, je společnost SMILEX Travel oprávněna od Smlouvy o zprostředkování odstoupit. Klient je pak povinen uhradit storno poplatky pobytu dle těchto VOP.

6.9. V případě, kdy se kurz české koruny vůči cizí měně, ve které je stanovena cena Studijního pobytu, ke dni úhrady faktury sníží o více než 5 % oproti dni vystavení zálohové faktury, má klient právo na vrácení vzniklého kurzového rozdílu společností SMILEX Travel.

6.10. Společnost SMILEX Travel je oprávněna stanovit splatnost tak, aby byly celková cena i odměna uhrazeny ještě před nástupem na Studijní pobyt. Jestliže je doba splatnosti kratší než tři dny, je společnost SMILEX Travel povinna na to klienta upozornit.

6.11. Klient má možnost zvolit si úhradu ceny Studijního pobytu ve dvou splátkách, a to 25 % ceny splatné do 14 dnů od vystavení faktury, a zbylých 75 % ceny nejpozději šest týdnů před plánovaným nástupem na Studijní pobyt. V případě poskytnutí speciálních nabídek/slev ze strany společnosti SMILEX Travel, mohou být lhůty splatnosti v podmínkách získání této speciální nabídky/slevy upraveny jinak.

6.12. Společnost SMILEX Travel je povinna rezervovat klientovi vybraný Studijní pobyt sedm pracovních dnů od uhrazení ceny pobytu, nebo zálohy, a odměny společnosti SMILEX Travel. Jestliže je doba od uzavření smlouvy o zprostředkování a nástupem na Studijní pobyt kratší než 10 dnů, je společnost SMILEX Travel povinna tuto rezervaci provést bez zbytečného odkladu, avšak ne dříve, než klient uhradí cenu Studijního pobytu a odměnu společnosti SMILEX Travel.

6.13. SMILEX Travel informuje klienta:

- o průběhu zprostředkování Studijního pobytu na jeho žádost, a to vždy ve lhůtě potřebné pro zjištění požadovaných informací.
- v případě potvrzení rezervace pobytu pořadatelem Studijního pobytu - bez zbytečného odkladu, a
- v případě nepotvrzení rezervace pobytu pořadatelem Studijního pobytu - bez zbytečného odkladu, nejpozději však sedm dní před plánovaným nástupem pobytu. Toto neplatí, je-li smlouva s klientem uzavřena v době kratší než sedm dní před plánovaným nástupem na Studijní pobyt. V takovém případě společnost SMILEX Travel nabídne klientovi alternativní termín nebo pobyt. Pokud klient s navrhovanou alternativou nesouhlasí, má právo odstoupit od Smlouvy o zprostředkování. Společnost SMILEX Travel je pak povinna vrátit klientovi již uhrazenou část ceny Studijního pobytu.

6.14. V případě potvrzení rezervace pořadatelem Studijního pobytu, je společnost SMILEX Travel povinna doručit klientovi

dokumenty potřebné pro nástup na pobyt před takto plánovaným nástupem.

6.15. Klient je povinen zejména:

- zkontrolovat platnost cestovního dokladu a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací v dostatečném časovém předstihu před plánovaným nástupem na Studijní pobyt, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel, ani pořadatel Studijního pobytu, nenesou zodpovědnost za případnou škodu, vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta do cílové země, nebo tranzitní destinace, nebo za odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.
- zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza.
- zajistit si, aby splňoval zdravotní či jiné požadavky, potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích,
- řídít se pokyny pořadatele Studijního pobytu,
- chovat se v průběhu Studijního pobytu tak, aby neporušoval obecně závazné právní předpisy dané země, pravidla studijního programu stanovená organizátorem, nezasahoval neoprávněně nebo bezdůvodně do práv ostatních účastníků pobytu, a rovněž aby nepoškozoval dobré jméno společnosti SMILEX Travel.

6.16. Klient přitom bere na vědomí, že v případě, že se jím vybraný konkrétní Studijní pobyt nenaplní, může mu pořadatel Studijního pobytu změnit typ pobytu za adekvátní náhradu. Pokud je klientovi poskytnuta adekvátní náhrada za Studijní pobyt, nemá nárok na odstoupení od Smlouvy o zprostředkování, na vrácení ceny pobytu, ani její části.

6.17. Klient má právo požadovat změnu podmínek Studijního pobytu. Je-li požadovaná změna možná, má společnost SMILEX Travel nárok na náhradu veškerých vícenákladů, které vynaloží na zajištění takové změny.

6.18. Klient má právo objednaný Studijní pobyt zrušit, a to oznámením zaslaným doporučeně na adresu sídla SMILEX Travel. V takovém případě je klient povinen SMILEX Travel uhradit následující storno poplatky:

- Zruší-li klient pobyt více než 30 dní před plánovaným nástupem na Studijní pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 20 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.
- Zruší-li klient pobyt v období 30 – 5 dní před plánovaným nástupem na Studijní pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 50 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.
- Zruší-li klient pobyt méně než 4 dny před plánovaným nástupem na Studijní pobyt, popř. po nástupu na pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 100 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb. Při stanovení výše storno poplatků se vychází z ceny včetně DPH.

6.19. Klient je povinen uhradit storno poplatek v příslušné výši i v případě, že na Studijní pobyt nenastoupí z důvodů na jeho straně, nebo z důvodu uvedení nesprávných údajů, poskytnutých společností SMILEX Travel pro účely zprostředkování Studijního pobytu.

6.20. Je-li podmínkou pro účast klienta na Studijním pobytu získání víza a klient je neobdrží nejméně 14 dní před plánovaným nástupem na pobyt, Smlouva o zprostředkování pozbývá platnosti a společnost SMILEX Travel má nárok na storno poplatek až do výše

4 500 Kč a až 100 % ceny doplňkových služeb. Pokud vízum vyřizovala SMILEX Travel, je klient povinen uhradit společnosti všechny náklady vynaložené v souvislosti s vyřizováním víza pro klienta.

6.21. Studijní pobyt se považuje za zrušený dnem, kdy je společnosti SMILEX Travel doručeno písemné oznámení klienta o zrušení Studijního pobytu. Smlouva o zprostředkování k tomuto dni zaniká.

6.22. Právo společnosti SMILEX Travel na úhradu storno poplatku vzniká ke dni zániku Smlouvy o zprostředkování, nebo k plánovanému dni nástupu na Studijní pobyt, podle toho, co nastane dříve. Výši storno poplatku, včetně částky, kterou si ponechává z již uhrazené ceny, se společnost SMILEX Travel zavazuje klientovi oznámit písemně. Storno poplatek je splatný klientem do tří dnů od písemného oznámení společnosti SMILEX Travel.

6.23. Společnost SMILEX Travel je povinna, v rámci své standardní pracovní doby, být klientovi (resp. účastníkovi pobytu) k dispozici na telefonu pro řešení problémů, které v průběhu studijního pobytu nastanou.

6.24. V případě zjištění vad Studijního pobytu oproti smlouvě nebo těmto VOP, má klient právo uplatnit reklamaci pobytu u pořadatele pobytu buď přímo, nebo prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, a to v průběhu Studijního pobytu. Klient má právo na sjednání nápravy, a pokud to není možné, na přiměřenou slevu z ceny Studijního pobytu. Výši slevy stanoví pořadatel pobytu ve spolupráci se SMILEX Travel. Pokud klient reklamaci neuplatní v průběhu pobytu, má se za to, že pobyt nevykazoval žádné vady. Klient bere na vědomí, že po skončení Studijního pobytu jsou jakékoli výhrady klienta k pobytu, nebo doplňkovým službám, bezpředmětné. Reklamaci, týkající se dopravy při zpáteční cestě po skončení Studijního pobytu, může klient uplatnit v souladu s obchodními podmínkami příslušného dopravce, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců po ukončení dopravy.

7. Podmínky zprostředkování zahraničního školního pobytu

7.1. Je-li předmětem zprostředkování pobyt žáka u hostitelské rodiny v jiném státě, spojený s pravidelnou návštěvou školy, a je sjednaný alespoň na dobu tří měsíců (zde a dále „zahraniční školní pobyt“), zajistí pořadatel, za součinnosti žáka, jeho vhodné ubytování v hostitelské rodině, jakož i dohled nad ním a péči o něj, podle poměrů, obvyklých v zemi školního pobytu. Zároveň žákovi vytvoří předpoklady, aby mohl pravidelně navštěvovat školu.

7.2. Pořadatel nemá právo na odstoupné, odstoupí-li klient od Smlouvy před zahájením školního pobytu proto, že mu pořadatel nesdělil ani v předstihu dvou týdnů

- jméno a adresu hostitele, u kterého bude žák po příjezdu ubytován, a
- jméno a adresu pověřené osoby (koordinátora) v zemi školního pobytu, u níž lze požadovat pomoc a údaj o možnosti spojit se s ní (s ním).

7.3. Pořadatel nemá právo na odstoupné, pokud zákazník odstoupil od Smlouvy proto, že pořadatel žáka na pobyt náležitě nepřipravil.

7.4. Klient má právo odstoupit od Smlouvy v průběhu školního pobytu; pořadatelé náleží sjednaná odměna, snížená o ušetřené náklady. Pořadatel učiní opatření nutná k dopravě žáka zpět; klient uhradí pořadatelům s tím spojené zvýšené náklady. Právo na odměnu sníženou o ušetřené náklady, nebo za zvýšené náklady, spojené s dopravou žáka zpět pořadatel nemá, odstoupil-li klient od Smlouvy po porušení povinnosti na straně pořadatele.

7.5. Na smluvní vztah o zprostředkování zahraničního školního pobytu se uplatní přiměřeně ustanovení bodu 1., 2. a 6. VOP.

8. Podmínky obstarání školního zájezdu

8.1. Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při obstarání školních zájezdů ve smyslu ustanovení § 2521 a násl. OZ, které jsou organizovány pro skupiny nejméně 45 platicích osob (studentů). Dosažení tohoto počtu je ve smyslu § 2528 odst. 1 OZ podmínkou uskutečnění školního zájezdu.

8.2. Společnost SMILEX Travel je pořadatelem školních zájezdů objednaných klientem (organizující školou/pedagogem), na základě Smlouvy o zajištění školního zájezdu (zde a dále „Smlouva o školním zájezdu“).

8.3. Uzavřením Smlouvy o školním zájezdu se společnost SMILEX Travel zavazuje obstarat pro klienta školní zájezd v termínu, délce, místě a standardu, které jsou vymezeny ve Smlouvě o školním zájezdu (doprava, ubytování v hostitelských rodinách, pojištění, stravování a zajištění výuky). Klient se zavazuje zaplatit za obstarání školního zájezdu sjednanou cenu.

8.4. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že školní zájezd bude uskutečněn pouze tehdy, je-li naplněna kapacita zájezdu, tj. minimálně 45 plně platicích osob (studentů). V případě, že kapacita zájezdu není naplněna, je společnost SMILEX Travel, v souladu s § 2528 odst. 1 OZ, oprávněna zájezd zrušit a informovat o tom písemně klienta, bez zbytečného odkladu. Společnost SMILEX Travel je v takovém případě povinna vrátit zálohu zaplacenou klientem, či cenu školního zájezdu, bez zbytečného odkladu, po uplatnění storno podmínek, specifikovaných v bodě 8.26.

8.5. Klient je oprávněn trvat na zajištění školního zájezdu i v případě nenaplnění kapacity, tj. při počtu studentů menším než 45 osob za podmínky, že uhradí celkovou cenu, odpovídající čtyřicetipěti plně platicím osobám, čímž dojde k navýšení ceny za jednoho studenta.

8.6. Klient bere na vědomí a souhlasí, že:

- do doby před podpisem Smlouvy o školním zájezdu a uhrazením faktury, jsou veškeré rezervace pouze předběžné. Závažné rezervace provádí společnost SMILEX Travel u svých partnerů až na základě podepsané Smlouvy o školním zájezdu a uhrazené faktury za školní zájezd;
- v případě zrušení školního zájezdu z důvodu nenaplnění kapacity, klientovi nevzniká nárok na jakékoli plnění ze strany společnosti SMILEX Travel, bez ohledu na dobu zrušení školního zájezdu;
- při 45 plně platicích osobách poskytuje společnost SMILEX Travel tři místa pro pedagogy zdarma (v případě menších skupinek na každých 15 studentů 1 místo zdarma) a služby průvodce ve standardu objednaném klientem, za podmínky součinnosti pedagogů dle pokynů pro pedagogický dozor při přípravě a v průběhu školního zájezdu;

d) ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou

rodinu může představovat i samostatně žijící osoba;

e) výběr vhodných hostitelských rodin a zajištění pojištění provádí společnost SMILEX Travel na základě seznamů cestujících osob (studentů a pedagogů). Seznam cestujících dodá společnosti SMILEX Travel klient (organizující škola/pedagog). Na základě povinností uložených příslušnými právními předpisy společnost SMILEX Travel dbá ochrany osobních dat;

f) ceny pobytů uvedené v katalogu a na webových stránkách provozovaných společností SMILEX Travel mají pouze informativní charakter a nejsou závazné. Závazná cena pobytu bude uvedena ve Smlouvě o školním zájezdu, a to včetně příslušné DPH, s výhradou zakotvenou v bodě 8.19 těchto VOP;

g) služby, které zahrnuje cena školního zájezdu, jsou specifikovány v cenové nabídce, která má platnost 1 měsíc a následně jsou převzaty do Smlouvy o školním zájezdu.

h) klient nemá právo na poskytnutí slevy z ceny pobytu za dny, kdy výuka, je-li součástí školního zájezdu, neprobíhá z důvodu státního nebo místního svátku.

i) fotografie použité v propagačních materiálech společnosti SMILEX Travel mají pouze ilustrativní charakter.

8.7. Uzavřená Smlouva o školním zájezdu nahrazuje potvrzení školního zájezdu a obsahuje veškeré náležitosti podle § 2527 OZ. Liší-li se údaje uvedené ve Smlouvě o školním zájezdu, nebo v potvrzení o školním zájezdu (dále jen „Smlouva o školním zájezdu“) od údajů uvedených v obecném popisu zájezdu, nebo nabídkách společnosti SMILEX Travel, v katalogu nebo na webových stránkách, platí a závazné jsou jen údaje uvedené ve Smlouvě o školním zájezdu.

8.8. Společnost SMILEX Travel prohlašuje, že je cestovní kancelář, která má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., O některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v účinném znění, o čemž vydá klientovi doklad, současně s potvrzením školního zájezdu, resp. Smlouvy o školním zájezdu.

8.9. Klient podpisem Smlouvy o školním zájezdu potvrzuje, že:

a) údaje o cestujících na Smlouvě o školním zájezdu jsou správné a zároveň kontroluje, že vyjmenované služby odpovídají objednavce. V případě nesrovnalosti je klient povinen společnost SMILEX Travel informovat bez odkladu. Pokud klient Smlouvu o školním zájezdu svým podpisem potvrdí, má se za to, že je vystavena v souladu s jeho požadavky;

b) se seznámil se všemi informacemi týkajícími se školního zájezdu, které mu byly poskytnuty ze strany SMILEX Travel, nebo které jsou dostupné na webových stránkách SMILEX Travel;

c) mu byly současně s návrhem Smlouvy o školním zájezdu poskytnuty Všeobecné smluvní podmínky včetně storno podmínek a výše odstupného pro případ odstoupení klienta od Smlouvy o školním zájezdu, a současně potvrzuje, že se s těmito podmínkami podrobně seznámil, bez výhrady s nimi souhlasí a bere na vědomí, že tyto podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy o školním zájezdu;

d) byl před uzavřením Smlouvy o školním zájezdu informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a dále o zdravotních dokladech požadovaných pro cestu a pobyt;

e) mu byly před uzavřením Smlouvy o školním zájezdu předány informace (ve formě katalogu, katalogového listu, dodatečné nabídky či jiným vhodným způsobem) s podrobným vymezením školního zájezdu, zejména ohledně ubytování, jeho polohy, dále

druhu, charakteristiky a kategorie dopravního prostředku a údajů o trase cesty, způsobu a rozsahu stravování (pokud je součástí objednaných služeb) a formě a rozsahu výuky, případně ohledně dalších služeb, pokud jsou součástí školního zájezdu, a bere na vědomí, že tyto informace tvoří součást Smlouvy o školním zájezdu;

f) mu byl předán doklad, který obsahuje informace o sjednaném pojištění záruky SMILEX Travel pro případ úpadku cestovní kanceláře, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události;

g) že se seznámil s pojistnými podmínkami cestovního pojištění;

h) že splňuje podmínky pro účast na zájezdu, pokud byly stanoveny;

i) že disponuje dostatečnými finančními prostředky, aby řádně a včas splnil své závazky plynoucí ze Smlouvy o školním zájezdu.

8.10. Společnost SMILEX Travel je povinna být klientovi (resp. účastníkovi pobytu) k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby pro řešení problémů, které případně v průběhu školního zájezdu nastanou. SMILEX Travel klientovi nabízí účast průvodce, který zastupuje pořadatele školního zájezdu a během školního zájezdu dbá na kvalitu a úplnost poskytované služby, tj. ubytování, výuku, stravování, výlety, řeší na místě připomínky a požadavky pedagogů a studentů, poskytuje jim potřebné informace a komunikuje za skupinu se zahraničními partnery.

8.11. Průvodce, který je k dispozici pedagogům a studentům po celou dobu zájezdu, bude mít u sebe v průběhu školního zájezdu a zajistí veškeré dokumenty, potřebné pro realizaci školního zájezdu. V případě, že jsou kterékoli z těchto dokumentů poskytnuty kontaktnímu pedagogovi, je tento povinen je neprodleně předávat studentům, resp. jejich zákonným zástupcům.

8.12. Společnost SMILEX Travel informuje klienta:

a) na žádost klienta o průběhu zajišťování školního zájezdu, vždy ve lhůtě potřebné pro zjištění požadovaných informací;

b) v případě potvrzení rezervace zajišťovaných služeb - poskytovatelem těchto služeb bez zbytečného odkladu;

c) v případě nepotvrzení rezervace zajišťovaných služeb poskytovatelem těchto služeb - bez zbytečného odkladu, nejpozději však sedm dní před plánovaným odjezdem na školní zájezd. Toto neplatí, je-li Smlouva o školním zájezdu uzavřena s klientem v době kratší než sedm dní před plánovaným odjezdem na školní zájezd. V takovém případě společnost SMILEX Travel nabídne klientovi alternativní termín, či celý jiný školní zájezd. Pokud klient s navrhovanou alternativou nesouhlasí, má právo odstoupit od Smlouvy o školním zájezdu. Společnost SMILEX Travel je pak povinna vrátit klientovi uhrazenou část ceny školního zájezdu.

8.13. Společnost SMILEX Travel je povinna sdělit klientovi údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, a dále požadavky na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt, před uzavřením Smlouvy o školním zájezdu.

8.14. Klient je povinen zejména:

a) spolupracovat na naplnění kapacity školního zájezdu a poskytnout společnosti SMILEX Travel potřebné údaje o cestujících osobách (studentech) za účelem zajištění vhodného ubytování a formy výuky, tj. zejména poskytnout společnosti SMILEX Travel včas podepsanou Smlouvu o školním zájezdu, seznam pedagogů a studentů pro ubytování, přihlášky pro pedagogický doprovod, seznam pedagogů a studentů pro účely pojištění, čestné prohlášení klienta o trestní bezúhonnosti pedagogů doprovázejících na školním zájezdu studenty;

b) zajistit, aby studenty na školním zájezdu doprovázel jejich vlastní pedagogický dozor, a to vždy alespoň jedna dospělá osoba na 14 - 19 nezletilých studentů. Pedagogický dozor zodpovídá za studenty během celého školního zájezdu, od odjezdu z místa určení až do návratu tamtéž;

c) zajistit, aby pedagogové, kteří se zúčastní zájezdu, dodržovali Pokyny pro pedagogy (jež tvoří přílohu Smlouvy o školním zájezdu) a podmínky, které jsou zde uvedeny;

d) zajistit, aby byli studenti a jejich rodiče seznámeni s Pokyny pro chování a bezpečnost studentů na zahraničním zájezdu (jež tvoří přílohu Smlouvy o školním zájezdu)

e) v dostatečném časovém předstihu, nejlépe však před provedením závazné objednávky zájezdu, zkontrolovat u všech cestujících osob včetně dětí, platnost cestovních dokladů a zajistit splnění podmínek vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které během zájezdu navštíví. Zejména jde o vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že společnost SMILEX Travel nenesie zodpovědnost za případnou škodu, vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu jakékoli cestující osoby do cílové země, nebo do tranzitní destinace, či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace;

f) pokud nejsou součástí zájezdu, zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza;

g) zajistit, aby všechny cestující osoby splňovaly zdravotní či jiné požadavky, potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích;

h) mít u sebe všechny doklady, požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitních destinací;

i) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti, při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy;

j) řídit se pokyny pořadatele školního zájezdu;

k) chovat se v průběhu školního zájezdu tak, aby neporušoval obecně závazné právní předpisy dané země, pravidla školního zájezdu stanovená pořadatelem, nezasahoval neoprávněně nebo neodůvodněně do práv ostatních účastníků školního zájezdu, a aby nepoškozoval dobré jméno společnosti SMILEX Travel.

8.15. Klient je povinen uhradit cenu školního zájezdu ve lhůtách a výši, stanovené ve Smlouvě o školním zájezdu, a to na základě faktury vystavené společností SMILEX Travel.

8.16. Klient se zavazuje zaplatit zálohu na objednaný školní zájezd ve výši minimálně 25 % do pěti pracovních dnů od obdržení Smlouvy o školním zájezdu. Zbývající část smluvní ceny se klient zavazuje zaplatit šest týdnů před odjezdem. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti či platby platební kartou, nebo den připsání platby na účet společnosti SMILEX Travel. Termíny pro platbu zálohy a doplatku ceny jsou pro klienta závazné a klient sám za ně nese plnou zodpovědnost. Společnost SMILEX Travel nezodpovídá za následky zpožděné platby ze strany klienta.

8.17. Společnost SMILEX Travel je oprávněna stanovit splatnost tak, aby celková cena byla uhrazena před nástupem na školní zájezd. Jestliže je doba splatnosti kratší než tři dny, je společnost SMILEX Travel povinna klienta na to upozornit.

8.18. V ceně školního zájezdu je zahrnuto kompletní pojištění, zahrnující pojištění zavazadel, léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění zodpovědnosti za škodu, pojištění stornopoplatků (nevztahuje se na krátkodobé pobyty). Přesné informace k pojištění jsou nedílnou součástí informačního balíčku, který obdrží klient

společně se závaznou přihláškou prostřednictvím organizujícího pedagoga.

8.19. Společnost SMILEX Travel je jako pořadatel zájezdu oprávněna zvýšit cenu školního zájezdu z následujících důvodů:

a) zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu cena za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné taxi a poplatky, zahrnuté v ceně školního zájezdu;

b) v případě, že se kurz české koruny, použitý pro stanovení ceny školního zájezdu ke dni vystavení doplatkové faktury, zvýší o více než 10 % oproti dni vystavení Smlouvy o školním zájezdu, je klient povinen společností SMILEX Travel doplatit vzniklý kurzový rozdíl v plné výši. V případě, že tak klient neučiní do doby splatnosti doplatkové faktury, je společnost SMILEX Travel oprávněna odstoupit od Smlouvy o školním zájezdu a klient je povinen uhradit storno poplatky pobytu, dle těchto VOP. Odešle-li společnost SMILEX Travel oznámení o zvýšení ceny klientovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.

8.20. V případě, že se kurz české koruny, použitý pro stanovení ceny školního zájezdu ke dni úhrady faktury sníží o více než 10 % oproti dni vystavení zálohové faktury, má klient právo na vrácení vzniklého kurzového rozdílu.

8.21. Klient bere na vědomí a souhlasí, že:

a) i po uzavření Smlouvy o školním zájezdu může dojít ke změně (zvýšení) ceny školního zájezdu v případě, že cenu zvýší smluvní poskytovatelé obstarávaných služeb (zejména ubytování, stravování, výuka). V takovém případě má klient právo obdržet potvrzení o takovém navýšení;

b) může dojít ke změnám termínů odjezdu a příjezdu. Společnost SMILEX Travel je povinna o těchto skutečnostech klienta informovat neprodleně.

8.22. Je-li společnost SMILEX Travel nucena z objektivních důvodů, před zahájením školního zájezdu, změnit podmínky Smlouvy o školním zájezdu, může klientovi navrhnout změnu této Smlouvy o školním zájezdu. Pokud navrhovaná změna Smlouvy o školním zájezdu vede i ke změně ceny školního zájezdu, musí být v návrhu uvedena nová cena. Navrhne-li společnost SMILEX Travel změnu Smlouvy o školním zájezdu z výše uvedeného důvodu, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou této Smlouvy o školním zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o školním zájezdu odstoupí. Klient může od Smlouvy o školním zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od obdržení návrhu na změnu Smlouvy o školním zájezdu. Jestliže klient nevyužije ve stanovené lhůtě právo odstoupit od Smlouvy o školním zájezdu, platí, že souhlasí se změnou Smlouvy o školním zájezdu. Pokud změna Smlouvy o školním zájezdu vede ke zvýšení ceny školního zájezdu, je klient povinen uhradit společnosti SMILEX Travel rozdíl v ceně školního zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu Smlouvy o školním zájezdu. Při porušení tohoto závazku má společnost SMILEX Travel právo odstoupit od Smlouvy o školním zájezdu.

8.23. Společnost SMILEX Travel si vyhrazuje právo provádět operativní změny programu školního zájezdu a poskytovaných služeb i v jeho průběhu, pokud z objektivních důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a dodržet služby. V tomto případě je společnost SMILEX Travel povinna zabezpečit, pokud možno služby shodné, nebo blízké se službám, dohodnutým ve Smlouvě o školním zájezdu. Zrušení části školního zájezdu či

jednotlivé služby v programu školního zájezdu z důvodů, které nemůže společnost SMILEX Travel ovlivnit, není důvodem pro odstoupení od Smlouvy o školním zájezdu ze strany klienta.

8.24. Klient má právo požadovat změnu podmínek školního zájezdu. Je-li požadovaná změna možná, má SMILEX Travel nárok na náhradu veškerých vícenákladů, které vynaloží na zajištění takové změny.

STORNO PODMÍNKY

Autobusové školní zájezdy

8.25. Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku (resp. rezervaci školního zájezdu) bez stornopoplatků do okamžiku složení zálohy nebo podpisu Smlouvy o školním zájezdu. Po podpisu Smlouvy o školním zájezdu nebo úhradě zálohy či celé smluvní ceny školního zájezdu, může klient od smlouvy odstoupit pouze za stanovených storno podmínek.

8.26. V případě odstoupení od Smlouvy o školním zájezdu, nebo jejího zrušení, vzniká společnosti SMILEX Travel nárok na stornopoplatky. Výše stornopoplatků činí pro každou osobu:

- a) více než 40 dnů před odjezdem 10% z ceny zájezdu
- b) 30 - 39 dnů před odjezdem 25% z ceny zájezdu
- c) 10 - 29 dnů před odjezdem 75% z ceny zájezdu
- d) 9 dnů a méně před odjezdem 100% z ceny zájezdu

8.27. Odstoupení od Smlouvy o školním zájezdu musí být provedeno výhradně písemnou formou, s podpisem klienta, nebo konkrétního účastníka školního zájezdu a zasláno společnosti SMILEX Travel doporučeně, bez zbytečného odkladu, v průběhu provozní doby společnosti SMILEX Travel. Den doručení odstoupení od Smlouvy do sídla SMILEX Travel je rozhodující pro určení výše stornopoplatků.

8.28. Stornopoplatky nejsou účtovány, pokud klient zajistí za stornované osoby náhradníky.

8.29. Klient je povinen uhradit stornopoplatek v příslušné výši i v případě, že cestující osoba na školní zájezd nenastoupí z důvodů na své straně, nebo z důvodu uvedení nesprávných údajů, poskytnutých pro účely zajištění školního zájezdu společnosti SMILEX Travel.

Letecké skupiny

8.30. V případě, že v rámci školního zájezdu je zajišťována letecká přeprava, řídí se její zrušení storno podmínkami stanovenými danou leteckou společností. Společnost SMILEX Travel informuje klienta o těchto podmínkách v informačním balíčku, který klient obdrží. Tyto storno podmínky jsou součástí Smlouvy o školním zájezdu.

8.31. Společnost SMILEX Travel je, jako pořadatel zájezdu, oprávněna zrušit školní zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže nemůže z objektivních důvodů dodržet podmínky Smlouvy o školním zájezdu.

8.32. Klient bere na vědomí, že podmínkou uskutečnění školního zájezdu je naplnění jeho kapacity, tj. nejméně 45 plně placících osob. V případě, že se školní zájezd nenaplní, může

pořadatel školního zájezdu změnit typ školního zájezdu na adekvátní náhradu, pokud se nerozhodne pro postup dle čl. 8.4. VOP. Pokud je klientovi poskytnuta adekvátní náhrada školního zájezdu, nemá nárok na odstoupení od Smlouvy o školním zájezdu, na vrácení ceny školního zájezdu, ani na vrácení části ceny školního zájezdu.

8.33. Společnost SMILEX Travel má dále právo zrušit školní zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, jaké lze od SMILEX Travel přiměřeně požadovat.

8.34. Jestliže školní zájezd, pořádaný společností SMILEX Travel, nebo jednotlivé služby, které tato poskytuje a pořádá se zruší, má klient právo požadovat, aby mu SMILEX Travel, na základě nové Smlouvy o školním zájezdu, poskytla náhradní školní zájezd, nebo jednotlivé služby, nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o školním zájezdu, může-li společnost SMILEX Travel takový školní zájezd, či jednotlivé služby, nabídnout. To neplatí v případě zrušení pro nenaplnění kapacity školního zájezdu. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Smlouvy o školním zájezdu, je společnost SMILEX Travel povinna, bez zbytečného odkladu, vrátit klientovi vše, co uhradil podle zrušené Smlouvy o školním zájezdu, aniž by klient byl povinen platit společnosti SMILEX Travel odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o školním zájezdu, platby uskutečněné na základě původní Smlouvy o školním zájezdu se považují za platby podle nové Smlouvy o školním zájezdu.

8.35. Dohodnou-li se společnost SMILEX Travel a klient na náhradním školním zájezdu, nemá SMILEX Travel právo zvýšit cenu, i když je náhradní školní zájezd vyšší jakosti.

8.36. Je-li cena nového školního zájezdu, nebo jednotlivých služeb, nižší než již uskutečněné platby, je SMILEX Travel povinna takto vzniklý rozdíl klientovi vrátit bez zbytečného odkladu. Stejný postup se uplatní i v případě, kdy klient odstoupí od Smlouvy o školním zájezdu z důvodu změny podmínek školního zájezdu, s nimiž projeví nesouhlas.

8.37. Zruší-li společnost SMILEX Travel školní zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí klientovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. To neplatí v případě zrušení pro nenaplnění kapacity školního zájezdu.

8.38. V případě zjištění vad školního zájezdu, oproti smlouvě nebo těmto VOP, má klient právo uplatnit reklamaci. Reklamaci podává klient prostřednictvím pedagoga, který skupinu doprovází, do rukou zástupce SMILEX Travel. Reklamaci služeb poskytovaných zahraničními partnery (ubytování, strava, výuka) je nutné podat, vzhledem ke zjištění skutkové opodstatněnosti reklamace, ještě před ukončením poskytované služby tak, aby na místě mohla být sjednána náprava. Pokud klient reklamaci neuplatní v průběhu školního zájezdu, má se za to, že školní zájezd nevykazoval žádné vady. Klient bere na vědomí, že po ukončení školního zájezdu jsou bezpředmětné jakékoli výhrady klienta ke školnímu zájezdu, nebo doplňkovým službám.

8.39. Reklamaci služeb poskytovaných českou stranou (doprava, průvodce) je možno podat kdykoli do návratu do ČR/SR. O reklamaci a jejím řešení vyhotoví zástupce SMILEX Travel zápis. Klient má právo na sjednání nápravy, nebude-li možné nedostatek fakticky odstranit či kompenzovat, tento zápis se stává podkladem k poskytnutí slevy z ceny, podle rozsahu a trvání vady školního

zájezdu. Tato sleva je poskytnuta spolu s dořešením reklamace v zákonné lhůtě jednoho měsíce po ukončení zájezdu. Reklamaci je nutno podat neprodleně na místě tak, aby mohla být sjednána náprava. Reklamaci, týkající se dopravy při zpáteční cestě po ukončení pobytu, může klient uplatnit v souladu s obchodními podmínkami příslušného dopravce, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců po ukončení dopravy.

9. Podmínky parkování u letiště v Praze

9.1. Společnost SMILEX Travel nabízí klientům možnost zprostředkovat parkovací místo na parkovišti společnosti GO parking s.r.o., IČ: 28980158, DIČ: CZ28980158, se sídlem Praha 8, Sokolovská 394/17, PSČ 186 00 (dále jen „Provozovatel parkoviště“).

9.2. GO PARKING je služba, která spočívá v nabídce parkování motorových vozidel na parkovišti, nacházejícím se na okraji obce Tuchoměřice, na adrese Ke Kopanině 406, 252 67 Tuchoměřice, vzdáleném cca 2 km od odletové haly Terminálu Sever, na letišti Václava Havla Praha (dále jen „Parkoviště“) se zajištěnou přepravou Klientů a jejich zavazadel z Parkoviště k odletové hale Terminálu Sever letiště Praha – Ruzyně a zpět (dále jen „Parkovací služby“). Parkoviště je hlídané.

9.3. Společnost SMILEX Travel vystupuje ve vztahu mezi Provozovatelem parkoviště a klientem jako zprostředkovatel. Pokud není uvedeno jinak, vznikají uzavřením smlouvy klientovi a Provozovateli parkoviště práva a povinnosti. Při užívání parkoviště platí nad rámec těchto podmínek provozní řád parkoviště a služby GO PARKING, vydané Provozovatelem parkoviště a zveřejněné na internetových stránkách Provozovatele parkoviště (www.goparking.cz).

9.4. Parkovací šek je dokumentem, obsahujícím jedinečný čárový kód, umožňující Klientovi jediný vjezd na Parkoviště a výjezd z něj. Parkovací šek bude Klientovi sloužit k prokázání nároku na poskytnutí parkovací služby ze strany Provozovatele parkoviště. Klient je povinen si parkovací šek s čárovým kódem vytisknout na čistý list nebarevného papíru formátu A4 a uschovat tak, aby nedošlo k jeho zmačkání či znehodnocení.

Parkovací šek obsahuje tyto údaje:

- a) parkovací dobu – tj. dobu počítanou ve dnech, po kterou má Klient rezervované parkování na parkovišti. Dnem se rozumí 24 hodin po sobě jdoucích,
- b) platnost parkovacího šeku – znamená období, ve kterém je možné uplatnit parkovací dobu.

9.5. Objednávku parkovacích služeb může Klient provést

- a) prostřednictvím on-line elektronické rezervace na webových stránkách SMILEX Travel nebo
- b) telefonicky, faxem nebo e-mailem, nebo
- c) osobně v provozovně SMILEX Travel.

9.6. Objednávku parkovacích služeb Klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Parkovací šek je Klientovi předán po úhradě ceny parkovního, a to:

- a) elektronickou formou na e-mail, který Klient uvedl při rezervaci,
- b) osobně v provozovně SMILEX Travel.

V případě nákupu přes portál společnosti SMILEX Travel, bude klientovi parkovací šek předán nejpozději s odbavením zájezdu. Den úhrady se řídí bodem 1.10. těchto VOP. SMILEX Travel je povinna předat, nebo zaslat klientovi parkovací šek nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy. Uhrazením ceny parkovacích služeb klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti SMILEX Travel poskytnuty všechny potřebné informace, včetně stornovacích a reklamačních podmínek. Pokud klient uhradí cenu parkovního bezhotovostním způsobem a parkovací šek přebírá osobně v provozovně SMILEX Travel, je povinen předložit na vyžádání doklad totožnosti a prokázat tak, že je osobou, která si parkovací služby objednala.

9.7. Provozovatel parkoviště má povinnost přidělit Klientovi parkovací místo. Klient se prokáže platným parkovacím šekem. Parkovací šek je přenosný. Na osobu, která Smlouvu neuzavřela, a které byl platný parkovací šek předán, se vztahují stejná práva a povinnosti jako na Klienta.

9.8. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny parkovacích služeb, není potvrzení objednávky závazné a cena parkovacích služeb může být změněna.

9.9. Storno objednávky

V případě storna objednávky je zaplacená částka po zaplacení ceny za parkovací služby a předání parkovacího šeku klientovi, nevratná. Poplatek za storno je ve výši 100% z uhrazené ceny. Po vystavení parkovacího šeku, není rovněž možné parkovací dobu zkrátit nebo prodloužit.

9.10. Používání parkovacího šeku

Klient se při vjezdu na parkoviště prokazuje platným parkovacím šekem s vytištěným čárovým kódem. Vjezd na Parkoviště bude Klientovi umožněn na základě ověření tohoto kódu čtecím zařízením, nebo pracovníkem Provozovatele parkoviště. V případě důvodných pochybností Provozovatele parkoviště o platnosti, nebo pravosti parkovacího šeku, nebude klientovi vjezd na parkoviště umožněn.

Při odjezdu z parkoviště se Klient opět prokazuje stejným parkovacím šekem. Po jeho ověření čtecím zařízením, nebo pracovníkem provozovatele, bude Klientovi umožněn výjezd z parkoviště. V případě, že Klient ponechá vozidlo na parkovišti po dobu delší, než je parkovací doba uvedená v objednávce parkovacích služeb (a v parkovacím šeku), a jež odpovídá uhrazené ceně, doplatí v hotovosti na místě rozdíl mezi zaplacenou cenou a konečným vyúčtováním.

Pokud klient opustí parkoviště s vozidlem před uplynutím parkovací doby, na kterou si rezervoval parkovací služby, bude mu provedeno konečné vyúčtování parkovacích služeb a parkovací šek pozbude další platnosti. V takovém případě nebude klientovi s použitím stávajícího parkovacího šeku umožněno vrátit se zpět na parkoviště, bez ohledu na to, že dosud neuplynula parkovací doba, uvedená na parkovacím šeku. Klientovi nevzniká nárok na vrácení přeplatku nevyčerpaných parkovacích služeb.

9.11. Klient je povinen neprodleně nahlásit společnosti SMILEX Travel ztrátu, odcizení, nebo poškození parkovacího šeku. Po ověření u provozovatele parkoviště, zda parkovací služby již nebyly využity a nehrozí jejich paralelní využití v budoucnu, je Klientovi předán náhradní parkovací šek na stejnou parkovací dobu.

Při ztrátě, odcizení nebo poškození parkovacího šeku, bude Zákazníkovi účtován ze strany Provozovatele parkoviště poplatek v paušální výši 100 Kč nad rámec poskytnutých služeb, jako paušální

náhrada nákladů na ověření identity klienta a rozsahu jim objednaných a zaplacených parkovacích služeb.

9.12. Společnost SMILEX Travel zodpovídá pouze za splnění svých povinností, souvisejících s uzavřením prostředkovatelské smlouvy, tj. zejména za:

- a) řádné a včasné oznámení Provozovateli parkoviště, že smlouva byla uzavřena,
- b) řádné a včasné vystavení parkovacího šeku a jeho předání klientovi,
- c) řádné a včasné poukázání ceny parkovacích služeb na účet provozovatele parkoviště.

9.13. Klient je povinen:

- a) písemně sdělit společnosti SMILEX Travel své platné kontaktní údaje, zejména emailovou adresu pro zaslání parkovacího šeku,
- b) zkontrolovat správnost parkovací doby v objednávce i na parkovacím šeku,
- c) seznámit se s provozním řádem parkoviště a dodržovat tyto podmínky.

9.14. Klient bere na vědomí, že reklamaci parkovacích služeb je možno činit pouze způsobem, uvedeným v podmínkách Provozovatele parkoviště. Společnost SMILEX Travel není

oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace, týkající se parkovacích služeb.

9.15. V případě, že klient učiní reklamaci prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, společnost předá reklamaci k vyřízení Provozovateli parkoviště a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají žádné nároky vůči společnosti SMILEX Travel, která je mu pouze nápomocna v řízení o reklamaci. Klient dále bere na vědomí, že i v případě předání reklamace Provozovateli parkoviště prostřednictvím společnosti SMILEX Travel, tato reklamace spadá výhradně do kompetence Provozovatele parkoviště a že společnost SMILEX Travel nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace, ani její výsledek.

9.16. Společnost SMILEX Travel je oprávněna poskytovat jakékoliv náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravce.

Richard Švéda v.r.
ředitel

Ceník služeb

platný od 1. března 2020

01 rezervace a vystavení letenky

služba	cena
vystavení letenky pravidelného dopravce	890 Kč
vystavení letenky low cost (nízkonákladového) dopravce	890 Kč
vystavení letenky charterového dopravce	890 Kč

cena je uvedena za 1 letenku (jednosměrnou nebo zpáteční) v kterékoliv cestovní třídě (ekonomické/obchodní-business/první-first)

dodatkové služby v letecké přepravě

služba	cena
storno již vystavené letenky	890 Kč + poplatek dopravce
změna již vystavené letenky (rebooking / rerouting)	890 Kč + poplatek dopravce
zajištění nadváhy včetně EMD	490 Kč + poplatek dopravce
rezervace sedadla	490 Kč + poplatek dopravce
odbavení letu	490 Kč / letenka a osoba
zprostředkování reklamaci s dopravcem	990 Kč / letenka a osoba
řešení případů nad rámec podmínek tarifu	690 Kč / letenka a osoba

02 rezervace ubytovacích služeb – hotelů

služba	cena
rezervace ubytování dle požadavku klienta	290 Kč / osoba

03 rezervace pronájmu auta

služba	cena
rezervace pronájmu vozu dle požadavku klienta	490 Kč

04 řešení turistických a obchodních víz pro držitele pasu české republiky

služba	cena
řešení cestovních víz dle požadavku klienta	990 Kč + náklady na vyřízení

05 cestovní pojištění

služba	cena
zajištění cestovního pojištění dle požadavku klienta	zdarma + pojistné

06 Další vybrané služby společnosti

služba	cena
doručení dokladů v rámci ČR	190 Kč / ems zásilka / do 24 hod
využití asistenční služby (volání mimo pracovní dobu)	990 Kč za každý uskutečněný hovor
řešení a pomoc se službami, zakoupených mimo SMILEX Travel	990 Kč za každou jednotlivou službu a osobu

07 Platba benefitů (Benefity.cz a Edenred - Ticket Benefits Card, E-Ticket, Ticket Compliments)

Při platbě uvedenými benefity bude účtován manipulační poplatek ve výši 10% z hodnoty přijatých benefitů.

Ceny v tomto ceníku jsou smluvní a uvedeny vč. DPH.

V Ostravě, dne 1. března 2020

Richard Švéda
ředitel

Příloha VOP**Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

Jméno a příjmení klienta
Adresa klienta
E-mail klienta
Telefon klienta

SMILEX s.r.o
Střední 1831/1
702 00 Ostrava

Věc: Odstoupení od smlouvy

Já, níže podepsaný(á) vám oznamuji, že odstupuji od smlouvy o zajištění / zprostředkování služeb,
objednaných dne, spočívajících v zajištění

Datum

PODPIS KLIENTA

Vzorový formulář pro podání reklamace

Jméno a příjmení klienta
Adresa klienta
E-mail klienta
Telefon klienta

SMILEX s.r.o
Střední 1831/1
702 00 Ostrava

Věc: Reklamacce poskytnutých služeb

Reklamujeme u vás služby vyfakturované dne, dokladem číslo,
v destinaci, v termínu, v hotelu

Popis reklamace:

Datum

PODPIS KLIENTA