

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře JEDU.cz s.r.o.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu (dále jen zájezdy) cestovní kanceláře JEDU.cz s.r.o., se sídlem Jana Zajíce 8 a provozovnou Milady Horákové 96, Praha 7, PSČ 170 00, IČ 26192764, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 78517 (dále také jen jako „JEDU.cz“ nebo „cestovní kancelář JEDU.cz“).

1.2. Všeobecné smluvní podmínky jsou buď součástí cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a JEDU.cz nebo jsou klientům k dispozici na webových stránkách [www.jedu.cz](http://www.jedu.cz)

## 2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) cestovní kancelář JEDU.cz, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastní provozovny nebo zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s JEDU.cz uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „externí prodejní místa“) a
- b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“).

2.2. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří JEDU.cz a zákazníkem se řídí cestovní smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

## 3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

3.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a JEDU.cz vzniká uzavřením cestovní smlouvy, respektive přijetím (podepsáním) zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a jejím potvrzením ze strany JEDU.cz (vlastní či externí prodejní místa) nebo tím, že na základě e-mailové či jiné korespondence, případně na základě telefonické dohody, uhradil klient zálohu či celou částku za danou službu. Platí podmínky, které byly domluveny prostřednictvím e-mailu, pošty či telefonu. V případě realizace prostřednictvím externích prodejních míst vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného podpisu zainteresovaných stran (zákazník, prodejce), přičemž prodejce může se zákazníkem podepsat vlastní cestovní smlouvu, která se v případě zájezdu pořádaného JEDU.cz řídí obchodními podmínkami JEDU.cz. Smluvní vztah je určen cestovní smlouvou, všeobecnými podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou.

3.2. Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

3.3. Stvrzením cestovní smlouvy či objednávky zákazníka se JEDU.cz zavazuje zákazníkovi zajistit služby v deklarovaném rozsahu a kvalitě, v souladu se sjednanými podmínkami.

3.4. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plné úhradě ceny zájezdu.

3.5. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany JEDU.cz vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a/nebo přijetím zálohy, čímž zákazník prohlašuje, že zákazník byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami a s těmito souhlasí. Dále zákazník souhlasí s tím, aby osobní údaje včetně rod. čísla, uvedené na cestovní smlouvě, byly zahrnuty do elektronické databáze JEDU.cz a aby byly ze strany JEDU.cz shromažďovány a zpracovávány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění. Zákazník může souhlas odvolat. Jinak se platnost jednou daného souhlasu automaticky prodlužuje.

## 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. JEDU.cz má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázaná částka připsána na účet JEDU.cz vedený u příslušného peněžního ústavu nebo uhrazena v hotovosti či platební kartou.

4.2. JEDU.cz má právo na uhrazení zálohy ve výši 50 % z ceny objednaných služeb.

4.3. Při uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím externích prodejních míst složí zákazník zálohu na účet JEDU.cz nebo externího prodejce. Externí prodejce není inkasním místem JEDU.cz (pro úhradu platí ustanovení bodu 4.1). Doplatek zájezdu poukáže zákazník přímo na účet JEDU.cz, nebo externímu prodejci, kde byl zájezd rezervován. Poplatky za změny v rezervaci či odstoupení od smlouvy (odstupné – dále jen „stornopoplatky“) jsou splatné ihned.

4.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je JEDU.cz oprávněn od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit bez dalšího upozorňování. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky).

4.5. Katalogové ceny JEDU.cz jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, který je platný v době přípravy tiskových podkladů katalogů. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší, bude JEDU.cz nucena ukončit platnost inzerovaných ceníků a vydat ceníky nové, s cenami kalkulovanými na základě aktuálních kurzů. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd zarezervovali, zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace a vztahovaly by se na všechny služby, které jsou obsahem celkové ceny. Nabídka cenové garance JEDU.cz se týká těch klientů, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změněných kurzů již uhradili plnou cenu zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení cen odešle JEDU.cz zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu.

## 5. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

5.1. Tuzemský nebo zahraniční zájezd, podléhající předem stanovené kombinaci služeb cestovního ruchu.

5.2. Variabilní soubor služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí na podkladě individuálních požadavků zákazníka.

5.3. Jiné služby cestovního ruchu, které poskytuje JEDU.cz zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u odlišných dodavatelů v tuzemsku či zahraničí.

## 6. ČASOVÝ ROZVRH PLATEB

6.1. Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník či externí prodejce povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet či v hotovosti JEDU.cz.

6.2. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem je celková cena splatná ihned zároveň s uzavřením cestovní smlouvy.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

7.1. K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- b) právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou JEDU.cz známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- c) právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d) právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 11 bodu 11.2.,
- e) právo písemně JEDU.cz sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného v cestovní smlouvě. Toto právo je však možné uplatňovat pouze ve lhůtě do 30 dnů před zahájením zájezdu, po uplynutí tohoto limitu, dotčené právo zákazníka zaniká. V případě uplatnění je zákazník povinen dodržet postup dle ustanovení čl. 7.2.
- f) právo na reklamaci dle ustanovení čl. 12.,
- g) právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami,
- h) právo na poskytnutí dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro klienta rozhodné, jež jsou JEDU.cz známy, pokud nejsou již obsaženy v cestovní smlouvě (nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu). Další možné postupy viz ustanovení čl. 9., bod 9.10.

7.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout JEDU.cz součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků JEDU.cz,
- b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu, c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu dotčeného zástupce,
- d) oznámit při uzavírání cestovní smlouvy či vyplňování objednávky účast cizích státních příslušníků,
- e) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb
- f) dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Zodpovídá za to, že platnost jeho cestovních dokladů bude minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu.

Při přepravě nemocného cestujícího a těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zříká letecká společnost jakékoliv zodpovědnosti. Letecká společnost má právo

odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení.

g) v případě čerpání služeb v zahraničí je klient povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.). Klienti s jinou než českou státní příslušností jsou povinni se informovat o své případné vízové povinnosti a obstarat si veškeré požadované cestovní doklady bez součinnosti JEDU.cz.

h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 4,

i) převzít od JEDU.cz doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném časovém období na místo určení,

j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či JEDU.cz, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil,

k) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb v souladu s ustanovením čl. 12.,

l) zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž existují dané mezinárodní zdravotnické předpisy,

m) postupovat dle pokynů průvodce zájezdu či jiné osoby určené JEDU.cz, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů,

n) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen tuto skutečnost JEDU.cz oznámit a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. 11, odstavce 11.2.,

o) v případě, že klient ve stanoveném limitu využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. bodu 7.1 e, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit JEDU.cz,

Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů v čl. 7, nese zákazník ke své tíži.

## 8. POVINNOSTI A PRÁVA JEDU.cz

### 8.1.

a) JEDU.cz je povinna řádně a pravdivě informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, jež jsou JEDU.cz známy.

b) Na straně JEDU.cz neexistuje povinnost poskytnout služby klientovi nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

c) JEDU.cz je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká klientovi, s nímž JEDU.cz uzavřel cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. Spolu s cestovní smlouvou je JEDU.cz povinna předat zákazníkovi doklad o tomto pojištění.

d) Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky JEDU.cz je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoli projevy neslučující se s právem na ochranu osobnosti (zejména § 11 občanského zákoníku) i ustanovením zákona o přestupcích (zejména § 49), Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zcela vyloučen je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, výhrůžky, újmy na zdraví či jiné hrubé jednání odporující zmíněným zákonům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů na straně zákazníka, bere zákazník na vědomí, že JEDU.cz může bez dalšího veškerou komunikaci se zákazníkem ukončit. Nastane-li výše popsání situace v době po zahájení zájezdu, může JEDU.cz od cestovní smlouvy jednostranně odstoupit a požadovat po zákazníkovi odstupné ve výši ceny doposud zákazníkem nevyčerpaných služeb, nejméně však 10 % ceny zájezdu.

## 9. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

9.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím dodatku a potvrzeny JEDU.cz a uhrazeny před

jejich poskytnutím.

9.2. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi – pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek a nikoliv k vlastní rekreaci.

JEDU.cz nezodpovídá za změny času odletů, tyto jsou plně záležitostí leteckých společností a JEDU.cz je nemůže ovlivnit. Součástí přímých letů mohou být i tzv. mezipřistání.

Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb v ojedinělých případech přesahující časový rámec stanoveného odletového dne, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže JEDU.cz poskytovat záruky a žádnou náhradu. Při případném plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.

9.3. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že některé ceny zájezdů nezahrnují pohyblivé složky:

- letištní a bezpečnostní poplatky
- povinný palivový příplatek, jehož výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva. Aktuální informaci o jeho přesné výši vám podá prodejce v okamžiku doplatku objednaných služeb. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit současně s cenou zájezdu.

9.4. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je klient ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/ranním příjezdu do hotelu.

9.5. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a JEDU.cz na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu či an webových stránce jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovací kapacity, a to i na část pobytu. Je-li nabízen třílůžkový pokoj, může být 3. lůžko zajištěno i formou přistýlky (rozkládací pohovka apod.). To platí i v případě, že třetí osoba uhradí plnou cenu dospělé osoby.

9.6. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu transferu/svozu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník ve lhůtě určené nedostaví, je povinen si transfer/svoz zajistit sám a na vlastní náklady. V případě, že zákazník neabsolvuje transfer/svoz v jednom směru bez předchozího nahlášení, automaticky ztrácí nárok na využití transferu/svozu při zpáteční cestě.

9.7. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě, případně jiné závazné dispozici poskytnuté JEDU.cz. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením JEDU.cz a podléhá poplatku.

9.8. Počet míst je omezen a realizace transferu/svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/svozu z destinace nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát cestující v potaz možnost výraznějších zpoždění.

9.9. Práva cestujících v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními vyhlášky č. 246 / 2004 Sb. z 11.02.2004 Jakékoliv možné kompenzace vyplývající z uvedené vyhlášky budou společnostmi JEDU.cz řešeny jednáním s příslušnými leteckými společnostmi.

9.10. Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán při uzavření cestovní smlouvy. Cestovní kancelář je oprávněna k předání cestovních dokladů přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodloužení při doručení dokladů cestujícímu, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

## 10. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

### 10.1. Před zahájením zájezdu

a) Pokud nastanou nezávislé okolnosti, které JEDU.cz brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek a vznikne tak nutnost z objektivních příčin před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, trvá na straně JEDU.cz povinnost dotčené změny klientovi oznámit bez zbytečného prodloužení. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je JEDU.cz povinna i tuto zohlednit. Klient má následně právo se změnami souhlasit, v opačném případě pak může odstoupit od smlouvy, aniž by JEDU.cz vznikl nárok na úhradu jakýchkoli stornopoplateků.

b) Pokud klient ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c) Jestliže změna smlouvy v důsledku vede i ke zvýšení ceny služeb, je klient povinen uhradit JEDU.cz rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy, jestliže v téže lhůtě od smlouvy neodstoupí. Při porušení tohoto závazku klienta vůči JEDU.cz má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit, což nevyklučuje právo JEDU.cz na náhradu škody.

d) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny zájezdu případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění a to bez jakýchkoliv stornopoplateků:

– při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany JEDU.cz nebo při závažné změně programu nebo způsobu přepravy. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě a JEDU.cz nemohla tyto skutečnosti ovlivnit,

– při zvýšení ceny zájezdu o více jak 10% viz ustanovení čl.4, bod 4.5.

e) V těchto případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti realizovatelné, může JEDU.cz zrušit zájezd nejpozději 10 dnů před odjezdem.

f) Brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávková akce, karanténa, extrémní klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je JEDU.cz oprávněna zájezd zrušit.

V případech uvedených v bodech e) a f) tohoto článku nabídne JEDU.cz zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby bez zbytečného odkladu zpět. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoliv další náhrady.

### 10.2. Změny odletu/odjezdu

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže JEDU.cz ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si JEDU.cz právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech JEDU.cz nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů se celá noc účtuje. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému (v ČR), v rámci letecké nebo lodní přepravy, převezme JEDU.cz náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2.tř., případně autobusového jízdného.

### 10.3. Změny v průběhu zájezdu

JEDU.cz je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je JEDU.cz povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,
- upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu JEDU.cz nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a JEDU.cz zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

### 10.4. Změny letištních poplatků

JEDU.cz nezodpovídá za případné změny cen letištních a bezpečnostních poplatků a palivových příplatků.

## 11. Odstoupení od cestovní smlouvy

11.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu JEDU.cz.

11.2. Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

Doba před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela potvrzení zrušení		Stornopoplatek na osobu
více než 45 dní	(základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však	1 000,00 Kč
45–30 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	10%, min. 1000 Kč
29–15 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	30%
14–8 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	70%
7–4 dny	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	80%
3 dny a méně		100%

11.3. Pokud je stornován účastník zájezdu – dítě, junior za speciální cenu nebo z nabídky zcela zdarma, platí se paušální stornopoplatek min. 1000 Kč jako za ostatní osoby, není tedy bez stornopoplatku. V

případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečně vzniklých nákladů, tzn. že stornopoplatek může být stanoven na celý apartmán, nikoliv na osobu.

## 12. REKLAMACE

12.1. Nesplní-li JEDU.cz své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo občanského zákoníku řádně a včas, vzniká zákazníkovi právo domáhat se vůči cestovní kanceláři odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Toto právo musí zákazník uplatnit u JEDU.cz bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováváno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta uvedená v předchozí větě zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Přestože k uplatnění reklamace není v zákoně žádná speciální forma předepsána, jeví se vhodnou forma písemná, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností.

12.2. JEDU.cz je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pakliže jsou následně ze strany zainteresovaných stran (zástupce JEDU.cz, pracovníci ubytovacích zařízení aj.) realizovány účinné aktivity a postupy, jež vytvářejí logický předpoklad plnohodnotné nápravy reklamovaných stavů přímo v místě samém a tyto jsou ze strany zákazníka negovány, je tím ovlivněna možnost jakékoliv následné náhrady po skončení zájezdu. Předmětem reklamačního řízení mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (cestovní smlouva). JEDU.cz je povinna vyřizovat reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace.

12.3. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamace o min. 30 dalších dní nebo o tak dlouhou dobu, která je v souladu se zákonem v zemi zahraničního partnera. V případech, kdy se nejedná o vlastní produkt JEDU.cz, ale JEDU.cz přeprodává službu od jiného dodavatele, klient podpisem cestovní smlouvy souhlasí s obchodními podmínkami tohoto dodavatele, kterými se řídí i proces reklamace. JEDU.cz v tomto případě funguje jako prostředník a může klientovi s vyřízením reklamace pomáhat.

12.4. JEDU.cz nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé, havárie dopravních partnerů apod.) JEDU.cz je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči zákazníkovi zcela osvobozena.

12.5. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého etnika, dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupů uplatňovaných v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. V případě, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od evropských standardů, nezakládá uvedené oprávnění pro vznesení reklamace.

12.6. Místní hodnocení – oficiální kategorizace hotelů vychází z často ne snadno srovnatelných podmínek. S ohledem na to je inzerovaná klasifikace (kategorizace) plně názorem JEDU.cz a může se i lišit od klasifikace místní.

## DALŠÍ

### Pláže, moře

Cestovní kancelář nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Pokud je znečištění důsledkem lidské činnosti (odpadky aj.) a existuje tak předpoklad adekvátní nápravy v místě, je nutno volit postupy v souladu s ustanovením č.12. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné takto k nim přistupovat.

### Bazény

Pokud je předmětem inzerce služeb i dispozice bazénem, je uvedení bazénu do provozu, zprovoznění vyhřívání vody v bazénu plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. Je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich čištění.

#### Klimatizace/topení

Dispozice uvedeným zařízením je vždy transparentně deklarována, v opačném případě nelze dotčenou náležitost předpokládat. Ve většině případů je klimatizace/topení ovládáno centrálně, konkrétní určení časového rozmezí funkčnosti je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

## 13. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

13.1. Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. JEDU.cz je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí. Pojištění léčebných výloh ani pojištění storna – výhodně s balíčkem dalších služeb – není zahrnuto v základní ceně zájezdu (viz cena nezahrnuje).

13.2. Pojištění léčebných výloh a pojištění storna – výhodně s balíčkem dalších služeb – jsou nepovinnými příplatky k ceně zájezdu. Pojištění storna lze zakoupit jako balíček, ve kterém je zahrnuto úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu občana, pojištění cestovních zavazadel a pojištění storna cesty včetně nevyužití dovolené.

Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoliv cesty. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Pokud konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny či letecké společnosti zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u JEDU.cz.

## 14. PLATNOST

14.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny účastníky zájezdů, vstupují v platnost od 01.01.2009.

14.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům. JEDU.cz si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. JEDU.cz si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo před uzavřením cestovní

smlouvy změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák.

14.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou součástí cestovní smlouvy uzavírané se zákazníkem. Jsou volně k dispozici na webových stránkách JEDU.cz a klient si je může vyžádat i při osobní návštěvě provozny.

## **VYMEZENÍ POPLATKŮ ZA ZMĚNY NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA**

JEDU.cz na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

1. Změna cestovní smlouvy – změna termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, dopravy 45 a více dní 100 Kč za změnu a osobu. V případě změny ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem/odletem lze ze strany JEDU.cz toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku. JEDU.cz posuzuje jednotlivé změny individuálně s tím, že je ale oprávněna účtovat poplatky až do výše uvedené v bodě 11.2.
2. Změna/snížení počtu osob v ubytovacím zařízení v tuzemsku i zahraničí se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 11, bodu 11.2. Je-li v důsledku takovéto změny vícelůžkový pokoj či apartmán (bungalov) obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen doplatit cenu za neobsazené lůžko/a.
3. Změna odletu z místa pobytu v průběhu zájezdu nebo pobytu v zahraničí. V případě prodloužení pobytu na přání zákazníka je zákazník povinen uhradit doplatek za všechny služby čerpané v souvislosti s prodloužením pobytu a skutečně vzniklý náklad za změnu letenky, min. 1000 Kč. V případě zkrácení pobytu ze strany zákazníka, jakož i nečerpání služeb na základě vlastního rozhodnutí, se cena za nečerpané služby nevrací. Za změnu letenky zákazník hradí skut. vzniklý náklad, min. 1000 Kč.