

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře JEDU.cz s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu (víza, letenky, pronájem aut, ubytování atd.) cestovní kanceláře JEDU.cz s.r.o., se sídlem 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 „společnost JEDU.cz“).

1.2. Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a JEDU.cz, nebo jsou zákazníkům zasílány spolu se smlouvou o zájezdu (dále jen „Smlouva“) či jsou zákazníkům k dispozici na webových stránkách www.jedu.cz. Uzavřením smlouvy zákazník vyslovuje bezpodmínečný souhlas se smlouvou a těmito podmínkami.

2. SMLUVNÍ STRANY

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 ní uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „externí prodejní místa“) a
- b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“), která nakupuje služby od JEDU.cz.

3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

3.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a JEDU.cz vzniká uzavřením 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 zákazník zálohu či celou částku za danou službu. V případě, že smlouva nebyla uzavřena písemně, vydá JEDU.cz zákazníkovi povtzení o zájezdu.

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 smlouvu, která se v případě zájezdu pořádaného JEDU.cz řídí obchodními podmínkami JEDU.cz.

Smluvní vztah je určen smlouvou, všeobecnými podmínkami, popisem služeb na webových stránkách www.jedu.cz, případně dodatečnou nabídkou.

3.2. Předáním podepsané smlouvy nebo předáním objednávky a potvrzení o zájezdu 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 obchodní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

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

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

3.5. Povinnost závazné rezervace zájezdu či jednotlivé služby ve prospěch zákazníka ze strany JEDU.cz vzniká v okamžiku přijetí řádné vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a/nebo přijetím zálohy, čímž zákazník prohlašuje, že byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami a s těmito souhlasí. Dále zákazník souhlasí s tím, aby osobní údaje uvedené na 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 sjednaných služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím služeb uhradit. Za okamžik zaplacení ceny služeb se považuje dle způsobu úhrady buď den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet JEDU.cz do výše 100% stanovené ceny služeb.

4.2. Zákazník je pro rezervaci služeb povinen uhradit zálohu ve výši min. 50% ceny služeb, pokud není stanoveno jinak. Doplatek do plné ceny služeb je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před realizací služeb, je zákazník povinen pro rezervaci uhradit 100% ceny služeb. Stejně tak při rezervaci služeb, které je nutné uhradit dodavateli ihned a jsou pod stornem (např. letenky, pronájem aut, víza aj.). Zákazník bude o platebních podmínkách každé služby vždy jasně informován v nabídce. Na každou platbu musí vždy zákazník obdržet doklad – fakturu při platbě převodem a pokladní doklad při platbě v hotovosti.

4.3. Při uzavření 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. Společnost JEDU.cz je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot nebo při zvýšení plateb spojených s dopravou, mj. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, jenž jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je společnost JEDU.cz oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je společnost JEDU.cz oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu **služeb zaplacených v cizí měně**. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb (tj. rovněž kurz české koruny vůči cizí měně, ve které se platí služby na místě), je den uzavření smlouvy o zájezdu.

Písemné oznámení (i elektronické) o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno na adresu (i emailovou) uvedenou zákazníkem ve smlouvě u zájezdů nejpozději 21 dní před jejich realizací, u jednotlivých služeb 10 dní před jejich realizací, jinak společnosti JEDU.cz nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně. Zákazník je povinen do 5 dnů od tohoto oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně. Při porušení tohoto závazku má JEDU.cz právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

4.6. JEDU.cz má právo před realizací zájezdu či čerpáním služeb, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů než těch, které jsou uvedeny v odst. 4.5 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny služeb se vztahují na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla doposud zahájena jejich realizace, není-li stanoveno jinak.

4.7. JEDU.cz zájezdy (resp. jiné služby) nabízí a prodává zpravidla v měně české koruny, je však oprávněna nabízet a prodávat je i v zahraniční měně, a to buď výhradně v jedné měně, nebo ve více měnách současně. V případě, že zájezd je nabízen a prodáván ve více měnách současně, má zákazník právo zvolit si, v jaké měně cenu zájezdu zaplatí. Vlivem změny měnových kurzů jednotlivých měn a vlivem preference společnosti JEDU.cz zájezd nabízet a prodávat v určité měně, se cena zájezdu současně vyjádřená v různých měnách může při přepočtu na jinou z uváděných měn lišit; pro zákazníka platí ta kupní cena zájezdu, v jejíž měně zájezd zaplatí (hodlá zaplatit).

4.8. V případě, že zákazník zájezd (resp. jinou službu) zaplatil v jiné měně než české koruně, pak tam kde tyto Podmínky předpokládají zaplacení jakékoli další platby zákazníkem v českých korunách, může zákazník tuto další platbu zaplatit v českých korunách, nebo v kurzovém přepočtu měny, ve které zaplatil zájezd.

4.9. JEDU.cz může podle zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, podmínit uskutečnění platební transakce zákazníkem (zaplacení ceny zájezdu, resp. jiné služby) zaplacením poplatku v přiměřené výši a odpovídajícím skutečným nákladům na uskutečnění takové transakce.

5. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) kombinace služeb cestovního ruchu sestavené, nabízené a prodávané společností JEDU.cz za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, resp. ve smyslu § 2522 zákona č. 89/2012, občanský zákoník (dále jen „NOZ“), v platném znění (dále jen „zájezd“),
- b) ubytovacích, stravovacích a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje JEDU.cz zákazníkům dle jejich přání či požadavků jako jednotlivé služby (dále jen „jednotlivé služby“ či „služby“).

6. 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 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

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 § 81 a násl. 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 popsaná situace, 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

9.1. 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 na webové 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.

9.2. 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 dle čl. 11 těchto podmínek.

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 definovanými v nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů (nařízení č. 261/2004). Jakékoliv možné kompenzace vyplývající z uvedené vyhlášky budou společností JEDU.cz řešeny jednáním s příslušnými leteckými společnostmi.

9.10. Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán při uzavření 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. ZRUŠENÍ A ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

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

10.1. Zrušení sjednaného zájezdu či jednotlivých služeb:

a) Společnost JEDU.cz je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání v případě, že z jakýchkoliv objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Dále je společnost JEDU.cz oprávněna zrušit zájezd v případě, že realizace zájezdu je podmíněna určitým minimálním počtem účastníků zájezdu uvedeným v katalogu zájezdů či jiné nabídce. Zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu je společnost JEDU.cz povinna písemně oznámit zákazníkovi u zájezdů v délce trvání nad 6 dní nejpozději do 20 dnů před započítáním zájezdu, u zájezdů v délce trvání 2 – 6 dnů nejpozději do 7 dnů před započítáním zájezdu, u 1 denních zájezdů do 48 hodin před započítáním zájezdu.

b) Zruší-li JEDU.cz zájezd či jednotlivé služby dle písm. a) tohoto odstavce, má zákazník právo požadovat, aby mu byl společností JEDU.cz na základě nové smlouvy poskytnut jiný zájezd či služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu či službě, může-li společnost JEDU.cz takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena zájezdu či služby nižší než již uskutečněné platby, je společnost JEDU.cz povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

c) Dále je společnost JEDU.cz oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat, nemohla zabránit.

10.2. Změna dohodnutého zájezdu nebo jednotlivých služeb:

a) Změny, které nejsou změnou podmínek smlouvy, a odchylky jednotlivých služeb JEDU.cz od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, event. programu během poznávacího výletu, časové vymezení stravování, dobu programu all inclusive či jeho obsah nebo další služby.

b) Zákazník bere na vědomí, že nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, a to z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Cestující by měl vzít při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. v úvahu možnost výrazného zpoždění. JEDU.cz neodpovídá za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.

c) Je-li společnost JEDU.cz nucena z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy před započítáním zájezdu nebo před čerpáním jednotlivých služeb, je povinna tyto změny zákazníkovi oznámit bez zbytečného odkladu a může mu navrhnout změnu smlouvy. Vede-li navrhovaná změna podmínek smlouvy i ke změně ceny zájezdu nebo služeb, musí být nová cena v návrhu uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude s navrhovanou změnou souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené společností JEDU.cz, která nesmí být kratší než 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. V takovém případě je zákazník povinen do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy uhradit případný rozdíl v ceně služeb. Při porušení tohoto závazku má společnost JEDU.cz právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. V případě, že zákazník od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jiné služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu, resp. službám, může-li společnost JEDU.cz takový zájezd nabídnout. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena zájezdu, resp. služeb nižší než již uskutečněné platby, je společnost JEDU.cz povinna tento rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) V případě, že společnost JEDU.cz zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

e) U zájezdů pořádaných společností JEDU.cz je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny tak nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Let může také z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.

f) V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči společnosti JEDU.cz jsou vyloučeny.

g) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, resp. jiný způsob dopravy, má společnost JEDU.cz nárok na plnou úhradu zájezdu.

h) Za zrušení nebo změnu zájezdu či jednotlivých služeb se nepovažuje okolnost, kdy zákazníkovi nebyly v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty fakultativní služby.

11. POPLATKY ZA ZMĚNY A ZRUŠENÍ SLUŽEB

11.1. Vymezení poplatků za změny na přání zákazníka:

a) JEDU.cz na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li Všeobecné obchodní 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.

b) Změna cestovní smlouvy – změna termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, dopravy atd. 45 a více dní činí 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.

c) 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.

d) 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.

11.2. Vymezení poplatků za zrušení (storno) služeb na přání zákazníka:

a) 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.

b) 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 z celkové ceny zájezdu
50 a více dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však tzv. manipulační poplatek 1.000 Kč/os. Tento poplatek nelikviduje pojišťovna.	min. 1 000 Kč
49–30 dní	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však	30%
29–15 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	50%
14–8 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	70%

7–4 dny	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	90%
3 dny a méně		100%

Poznámka: Skutečně vzniklé náklady – náklady za již zaplacené služby jako jsou letenky, transfery, ubytování apod.

Stornopoplatek za letenky – 100% pokud není uvedené v nabídce jinak

Stornopoplatek za pronájem auta – Změna služeb nebo zrušení pronájmu je možná nejpozději 48 hodin před cestou. Za změny či storno je účtován poplatek ve výši 2000 Kč. Při pozdější změně nebo stornu jsou stornopoplatky 100 %. Při vrácení auta před uplynutím doby pronájmu není možné vrátit prostředky za nevyužité hodiny pronájmu.

Stornopoplatek za vízum – 100%

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 1 měsíce 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. Společnost 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 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 zprostředkovatel 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, které JEDU.cz nemohla ovlivnit (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.

13. DOPLŇUJÍCÍ USTANOVENÍ a DŮLEŽITÉ INFORMACE

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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).

13.5. Pojištění léčebných výloh a pojištění storna 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 nevyužité 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 přeletu 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.

13.6. JEDU.cz nemůže garantovat udělení víza či jeho vyřízení v určitém termínu. Uváděné lhůty jsou pouze přibližné a vycházejí ze zkušeností cestovní kanceláře. Vyřizování některých víz probíhá v zahraničí (Berlín, Londýn, Vídeň, Moskva apod.), kde mají dané země svůj zastupitelský úřad. V těchto případech doporučujeme zasílat pas a potřebné dokumenty prostřednictvím firmy UPS (pro obě cesty). JEDU.cz nemůže nést odpovědnost za doručení či za lhůtu. Některé země vízum neudělí bez udání důvodu a zaplacený poplatek nevrátí. Proti neudělení víza není odvolání. Vše je v kompetenci daného velvyslanectví. Obecně doporučujeme vyřizování víz s patřičným předstihem. Upozorňujeme, že zejména víza do afrických zemí jsou velmi problematická.

13.7. Cestovní doklady a víza: platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám, přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců a pro udělení víza byla v pase pro každou zemi minimálně jedna celá strana volná. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v dokladech resp. při neudělení víz. Cizí státní příslušníci si víza zajišťují sami a CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza.

13.8. CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

13.9. Zákazníci zájezdů zprostředkovaných společnostmi JEDU.cz jiným kancelářím se řídí podmínkami těchto subjektů, které zákazník obdrží spolu se smlouvou o zájezdu – není-li uvedeno jinak. Je-li pořadatelem zájezdu zahraniční subjekt, řídí se smlouva i podmínky právním řádem státu, ve kterém má pořadatel sídlo.

13.10. Tyto „Všeobecné obchodní podmínky“ jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Zákazník potvrzuje svým podpisem na smlouvě, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost 1.1.2015. JEDU.cz s ohledem na účinnost nového občanského zákoníku si vyhrazuje právo tyto podmínky dále měnit. V případě, že se tyto Všeobecné podmínky dostanou do rozporu se zákonem, či jejich výkladem, pak má vždy přednost zákon, tj. nový občanský zákoník.

14. PLATNOST

Tyto Všeobecné obchodní podmínky platí pro všechny účastníky zájezdů a vstupují v platnost od 01.01.2015.