

Všeobecné obchodné podmienky (VOP)

vtours international - MTCH AG

1. Rozsah pôsobnosti

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky zmluvy medzi nami, vtours international - MTCH AG, ako organizátorom zájazdov a iných cestovných služieb a/alebo poskytovateľom výlučne hotelových služieb (napr. ubytovacích), a vami ako osobou, ktorá nám ponúka uzatvorenie zmluvy o zájazde a/alebo zmluvy o hotelových službách (zmluva o ubytovaní), ako aj cestujúcimi alebo hosťami. Tieto všeobecné obchodné podmienky dopĺňajú zákonné ustanovenia. Akékoľvek odlišné ustanovenia v individuálne uzatvorenej cestovnej zmluve a/alebo zmluve o ubytovaní majú prednosť pred týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami. Prihlásením sa na cestu (pozri bod 2.) a/alebo rezerváciou alebo objednaním si len hotelovej služby (bod 21.) vyhlasujete, že ste sa oboznámili s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a že ich prijímate

1.2. Osobný tvar oslovenia (napr. "vy", "vás") sa v týchto Všeobecných podmienkach používa na označenie osoby, ktorá nám ponúka uzatvorenie cestovnej zmluvy.

1.3 Forma oslovenia v prvej osobe (napr. "my", "nás", "z našej strany") sa v rámci týchto Všeobecných podmienok vzťahuje na vtours international - MTCH AG.

1.4. Cestujúci v zmysle týchto Všeobecných podmienok je každý, kto je oprávnený využiť služby, ktoré mu poskytneme na základe cestovnej zmluvy.

1.5. Hostom v zmysle týchto Všeobecných podmienok je osoba, ktorá je na základe zmluvy o ubytovaní oprávnená využívať služby, ktoré máme poskytovať v rámci zmluvy o ubytovaní.

1.6. Akékoľvek všeobecné zmluvné podmienky vás a/alebo cestujúceho sa nestávajú súčasťou zmluvy o zájazde.

1.7. Ak ste si objednali zájazd, poskytneme vám informácie požadované zákonom, najmä všetky formuláre, pred tým, ako ste predložili vyhlásenie o zámere uzavrieť zmluvu.

1.8. Ak ste si rezervovali zájazd, poskytneme vám informácie požadované zákonom, najmä formulár, pred predložením vášho vyhlásenia o zámere uzavrieť zmluvu.

Nasledujúce body 2 - 20 týchto VOP sa vzťahujú výlučne na zájazdy.

Na všetky ostatné cestovné služby sa vzťahujú výlučne tieto body. 21 - 36 týchto VOP

2. Uzatvorenie zmluvy o balíku cestovných služieb

2.1 Ponuky, opisy, cenníky alebo tabuľky, ako aj iná reklama alebo propagácia cestovných služieb z našej strany - vrátane tých, ktoré sa vzťahujú na konkrétne obdobie a/alebo uvádzajú konkrétnu cenu a/alebo iné služby a protihodnotu - nepredstavujú ponuku v právnom zmysle. Ide skôr len o výzvu potenciálnym zákazníkom, aby nám predložili ponuku na uzavretie zmluvy o zájazde s príslušným obsahom.

2.2. Rezerváciou cestovných služieb nám dávate záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o zájazde na súkromné účely. Ponuka, ktorú ste nám predložili, je pre vás záväzná. My sme oprávnení túto ponuku prijať v primeranej lehote, najmenej však tri dni, od prijatia ponuky. Ponuka a prijatie nevyžadujú žiadnu formu.

2.3. Pri uzatvorení zmluvy alebo po jej uzatvorení vám a/alebo cestujúcim zašleme potvrdenie o ceste/faktúru v textovej podobe. Základom ponuky a akceptácie, a teda aj obsahom zmluvy, je výlučne obsah aktuálnych inzerátov cestovných kancelárií od nás platných pre uzatvorenie zmluvy a obsah potvrdenia/faktúry o zájazde.

2.4 Sprostredkovatelia (napr. cestovné kancelárie, online portály) a tretie strany, ktoré sme poverili poskytovaním služieb (napr. hotely), nie sú oprávnení. Hotely) nie sú oprávnení ani inak oprávnení uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať ubezpečenia, ktoré menia obsah zmluvy o zájazde, ako vyplýva z aktuálnych inzerátov od nás na daný zájazd a z obsahu potvrdenia o zájazde/faktúry, ktoré sú relevantné pre uzatvorenie zmluvy, a/alebo presahujú rámec alebo sú v rozpore s opisom zájazdu od nás alebo so zmluvne prisľúbenými službami v potvrdení o zájazde/faktúre.

2.5. Zmluva je uzavretá okamihom prijatia vyhlásenia o prijatí zájazdu z našej strany. Pokiaľ zákon neupravuje inak, nevyžaduje sa na ňu žiadna osobitná forma. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po jej uzatvorení vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom stanovenej forme, minimálne však v textovej podobe.

2.6. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí ponuky líši od obsahu rezervácie, má sa za to, že sme urobili novú ponuku, ktorou sme viazaní po dobu desiatich dní. Zmluva je uzavretá na základe tejto novej ponuky, ak nám v lehote viazanosti oznámite prijatie prostredníctvom výslovného vyhlásenia, zálohovej platby, konečnej platby alebo začatia zájazdu.

2.7. V prípade rezervácie v rámci elektronického obchodného styku (napr. cez internet) platia okrem vyššie uvedených ustanovení pre uzavretie zmluvy aj nasledujúce ustanovenia:

2.7.1. Postup pri online rezervácii vám bude vysvetlený na príslušnej webovej stránke.

2.7.2. Na opravu záznamov, vymazanie alebo obnovenie celého online rezervačného formulára je vám k dispozícii príslušná možnosť opravy, ktorej použitie je vysvetlené.

2.7.3 Sú uvedené zmluvné jazyky, ktoré sa ponúkajú pri online rezervácii.

2.7.4 Pokiaľ je text zmluvy u nás uložený, budete o tom informovaní a o možnosti neskoršieho načítania textu zmluvy.

2.7.5 Kliknutím na tlačidlo "Rezervovať s povinnosťou platby" alebo na príslušné tlačidlo v rámci procesu online rezervácie nám záväzne ponúkate uzatvorenie cestovnej zmluvy vo forme vašej cestovnej prihlášky.

2.7.6 Okamžite dostanete elektronické potvrdenie o prijatí cestovnej registrácie (potvrdenie o prijatí).

2.7.7 Odoslanie cestovnej registrácie stlačením tlačidla "rezervovať s povinnosťou platby" nepredstavuje z vašej strany nárok na uzatvorenie cestovnej zmluvy. Zmluva sa uzatvára na základe nášho vyhlásenia o prijatí, ktoré, pokiaľ zákon neupravuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po nej vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom predpísanej forme, minimálne však v textovej podobe.

2.7.8 Ak vyhlásenie o prijatí/potvrdenie cesty urobíte bezprostredne po stlačení tlačidla "rezervovať s výhradou platby" alebo príslušného tlačidla v rámci procesu online rezervácie prostredníctvom príslušného okamžitého zobrazenia na obrazovke, cestovná zmluva je uzavretá zobrazením tohto vyhlásenia o prijatí/potvrdenia cesty bez priebežného oznámenia. V takom prípade vám ponúkame možnosť uložiť a vytlačiť potvrdenie o zájazde alebo vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom požadovanej forme, minimálne však v textovej podobe, a to pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po jej uzatvorení. Záväznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či tieto možnosti uloženia alebo vytlačenia skutočne využijete.

3. Služby/ceny

Rozsah zmluvných služieb a ich cena sú uvedené v popise služieb v našom príslušnom popise služieb a v potvrdení o zájazde vrátane prípadných osobitných požiadaviek, ktoré môžu byť záväzne uvedené v potvrdení o zájazde. Ak dieťa počas zájazdu dosiahne vek 2 rokov, pri rezervácii zájazdu platia podmienky a ceny pre deti od 2 rokov. Náklady, ktoré vzniknú deťom mladším ako 2 roky v hoteli, sa hradia priamo tam.

4. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

4.1. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých služieb cestovného ruchu (napr. itinerár) od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde sú po uzavretí zmluvy o zájazde prípustné za predpokladu, že

- zmena je nepodstatná a
- zmenu oznámime pred začiatkom zájazdu a
- vás o zmene informujeme jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvanlivom nosiči.

4.2. Po uzavretí zmluvy o zájazde môžeme od vás požadovať súhlas s podstatnou zmenou niektorej z podstatných vlastností služieb cestovného ruchu alebo odchýlku od niektorej z vašich špecifikácií, ktoré sa stali predmetom zmluvy o zájazde, alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy o zájazde, ak

- v dôsledku okolností, ktorá nastala po uzavretí zmluvy, sa zájazd môže uskutočniť len s podstatnou zmenou podstatnej vlastnosti cestovnej služby (ako je cieľ cesty, trasa zájazdu, dopravný prostriedok, miesto, deň a čas cesty tam alebo späť a medzipristátia, ubytovanie, stravovanie, zahrnuté prehliadky a výlety, realizácia ako skupinový alebo individuálny zájazd alebo veľkosť skupiny, jazyk v službách atď.)

veľkosť skupiny, jazyk, v ktorom sa poskytujú služby, vhodnosť dovolenkového balíka pre osoby so zníženou pohyblivosťou) alebo odchýlenie sa od osobitných požiadaviek z vašej strany, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, a

- naša ponuka na vykonanie zmien bola predložená pred začiatkom dovolenky a
- vám stanovíme primeranú lehotu na schválenie.

Ak v nami stanovenej lehote neurobíte vyhlásenie, váš súhlas s nami ponúkanou zmenou sa považuje za udelený.

Vyhradzujeme si právo ponúknuť vám okrem podstatnej zmeny základných charakteristík cestovnej služby aj možnosť účasti na náhradnom zájazde. Ak je to spojené s nižšími nákladmi, rozdiel vám uhradíme. Ak náhradný zájazd nebude minimálne rovnakej kvality, znížime cenu zájazdu v rovnakom pomere, v akom je hodnota náhradného zájazdu k hodnote pôvodne objednaného zájazdu. To platí primerane v prípade významnej zmeny základnej služby cestovného ruchu.

Ak odstúpite od zmluvy o zájazde, vrátime vám už zaplatenú cenu zájazdu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Akékoľvek ďalšie zákonné nároky na náhradu škody alebo náhradu výdavkov zostávajú nedotknuté.

5. Ochrana peňazí zákazníka

Vaše platby sú zabezpečené v súlade so zákonnými ustanoveniami § 651r BGB. Spolu s potvrdením o ceste dostanete potvrdenie vydané poisťovňou zákazníka alebo na podnet poisťovne v súlade s § 252 Občianskeho zákonníka ES (poistný certifikát) ako doklad o príslušnom poistení. Poskytneme vám aj kontaktné údaje poisťovateľa zákazníka v zákonom predpísanej forme.

6. Zmluvné záväzky vás/cestujúceho: Platba

6.1. Na základe cestovnej zmluvy ste povinní zaplatiť odmenu dohodnutú v cestovnej zmluve (cenu zájazdu) v dohodnutých termínoch splatnosti (pozri bod 7).

6.2. Pred predložením ponuky na uzavretie cestovnej zmluvy budete informovaný o možnostiach úhrady odmeny (pozri oddiel 8), pričom vždy máte k dispozícii aspoň jednu spoločnú možnosť úhrady bez dodatočných nákladov.

7. Zmluvné povinnosti vás/cestujúceho: Záloha, záverečná platba, dátum splatnosti, neplnenie záväzkov, zrušenie zmluvy z dôvodu neplnenia záväzkov

7.1 Záloha uvedená na potvrdení/faktúre o zájazde je splatná okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní túto platbu uhradiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia o zájazde/faktúry. Ak nie je dohodnuté inak, záloha je 35 % v prípade leteckej dopravy a 20 % v prípade vlastnej dopravy, železničnej dopravy alebo autokarovej dopravy. Pri našich atraktívnych dovolenkových ponukách využívame aj osobitné podmienky poskytovateľov letov, ktoré je potrebné uhradiť v plnej výške ihneď po rezervácii u poskytovateľa letov; dátum splatnosti nastáva až po splnení našich zákonných povinností, ako je uvedené v časti 5.

7.2 Rozdiel medzi zaplatenou zálohou a dohodnutou odmenou (konečná platba) je splatný 30 dní pred odletom. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ho zaplatiť bez ďalšej výzvy. Platba sa stáva splatnou až po splnení našich zákonných povinností uvedených v bode 5.

7.3 V prípade krátkodobých rezervácií uskutočnených 30 dní alebo menej pred začiatkom cesty je celková odmena splatná okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ju uhradiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia/faktúry o zájazde, najneskôr však do dňa pred začiatkom cesty. Platba sa stáva splatnou až po splnení našich zákonných povinností uvedených v bode 5.

7.4. Poplatky v prípade zrušenia zájazdu (pozri bod 10.) a poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (pozri bod 11.) sú splatné okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ich uhradiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia o zájazde/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom zájazdu.

7.5. Poistné za prípadné dojednané poistenie je splatné spolu so zálohovou platbou. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ho zaplatiť do jedného týždňa od prijatia potvrdenia/ faktúry o zájazde, najneskôr však deň pred začiatkom cesty.

7.6. Sme oprávnení odmietnuť poskytnutie cestovných služieb až do úplného zaplatenia odmeny, t. j. úplného zaplatenia zálohy a záverečnej platby pred začiatkom cesty.

7.7. Po doručení upomienky po lehote splatnosti ste v omeškaní.

7.8. V omeškaní ste bez potreby upomienky, ak neuhradíte platbu do 30 dní odo dňa splatnosti a doručenia faktúry v textovej forme. Ak ste spotrebiteľ, platí to len vtedy, ak ste boli o tomto právnom následku výslovne informovaný vo faktúre. Do omeškania s platbou sa dostanete aj bez potreby upomienky, ak odmietnete zaplatiť. Vyhlásenie o odmietnutí platby môže byť aj konkludentné, napr. neuhradením inkasa alebo poplatku z kreditnej karty alebo spätným inkasom.

7.9 Sme oprávnení účtovať si paušálny poplatok za upomienku vo výške 5 € za každú upomienku zaslanú po vzniku omeškania. Máte právo preukázať, že nám vznikli podstatne nižšie náklady alebo že nám nevznikli žiadne náklady.

7.10. Ak záloha, zostávajúca platba alebo cena zájazdu nebola zaplatená v plnej výške ani po upozornení na omeškanie alebo najneskôr do začiatku zájazdu, oprávňuje nás to odstúpiť od cestovnej zmluvy a účtovať náhradu vo výške príslušných stornopoplatkov (pozri body 10.2. až 10.4.), pokiaľ už v tomto čase neexistuje vada zájazdu oprávňujúca na odstúpenie od zmluvy. Je na vás, aby ste preukázali, že nám nevznikla žiadna škoda alebo vznikla podstatne menšia škoda.

7.11. Pred prijatím peňazí sa cestovné doklady neposkytujú.

8. Zmluvné záväzky vás/cestujúceho: Spôsoby platby

V závislosti od spôsobu rezervácie sa nižšie uvedené podmienky vzťahujú na nasledujúce spôsoby platby:

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, ak:
- rezervácia sa uskutočňuje v miestnej cestovnej kancelárii (obchode) a
- cestovná kancelária ponúka platbu v hotovosti za naše služby a
- platbu v hotovosti za vybraný zájazd ponúkame my.

Platby musia byť uskutočnené najneskôr v termíne splatnosti (pozri časť 7).

- Bankovým prevodom a prevodom SOFORT (špeciálna forma internetového bankovníctva):

Bankový prevod a prevod SOFORT sú možné, ak:

- je rezervácia uskutočnená v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a

- pre vybraný zájazd ponúkame bankový prevod SOFORT.

Príjemca platby, ktorému musíte uhradiť najneskôr v deň splatnosti (pozri bod 7.), bude uvedený v potvrdení rezervácie.

- SEPA inkaso: SEPA inkaso je možné, ak:

- je rezervácia uskutočnená v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a

- SEPA inkaso ponúkame pre vybraný zájazd.

V prípade platby prostredníctvom SEPA inkasa je pre tieto mandáty na SEPA inkaso dohodnutá skrátená lehota na predoznámenie v trvaní 2 dní. Zákazník bude o inkase informovaný spolu s potvrdením rezervácie.

SEPA inkaso sa inkasuje v termínoch splatnosti (pozri bod 7.). Ak nebude možné inkasovať platbu z Vami uvedeného účtu v termínoch splatnosti z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať akékoľvek dodatočné náklady, ktoré nám v dôsledku toho vzniknú.

- Platba kreditnou kartou: Platba kreditnou kartou je možná, ak:

- rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a

- je použitá nami akceptovaná kreditná karta - v súčasnosti VISA a Mastercard - a

- platba kreditnou kartou je nami ponúkaná pre vybraný zájazd.

Ak sa platba uskutočňuje v cestovnej kancelárii, je potrebné pri rezervácii predložiť kreditnú kartu a podpísať potvrdenie o prijatí kreditnej karty alebo zadať PIN kód. Pri telefonickej alebo online rezervácii je potrebné uviesť číslo kreditnej karty, držiteľa karty, dátum platnosti a overovacie číslo.

Kreditná karta bude stiahnutá v termínoch splatnosti (pozri časť 7.). V prípade, že v termínoch splatnosti nebude možné inkasovať platbu z vami uvedeného účtu kreditnej karty z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať si akékoľvek dodatočné náklady, ktoré nám v dôsledku toho vzniknú.

Pri všetkých spôsoboch platby budú cestovné doklady k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom cesty a budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. Táto e-mailová adresa môže byť aj e-mailovou adresou cestovnej kancelárie.

9. Započítanie

Vy a/alebo hosť ste oprávnení započítať pohľadávky voči nám len vtedy, ak sú z našej strany nesporné alebo boli uznané deklaratórnym rozsudkom.

10. Zrušenie rezervácie zo strany cestujúceho

10.1. Zájazd môžete zrušiť kedykoľvek pred začiatkom zájazdu. Aby sa predišlo nedorozumeniam, zrušenie zájazdu by malo byť oznámené v textovej forme. Nezačatie cesty sa vo všeobecnosti považuje za zrušenie cesty. Čas zrušenia zájazdu sa určuje podľa dátumu, kedy nám bolo doručené vyhlásenie o zrušení zájazdu.

10.2. Ak zrušíte cestovnú zmluvu alebo nenastúpite na cestu, môžeme požadovať primeranú náhradu. Tá sa vypočíta z ceny zájazdu zníženej o hodnotu nami ušetrených nákladov a toho, čo sme získali iným využitím cestovných služieb. Je na vás, aby ste preukázali, že nám skutočne vznikla menšia škoda.

10.3 Pre zjednodušenie sme náš nárok na náhradu škody vypočítali ako paušálnu sumu nasledovne, pričom sme zohľadnili očakávané ušetrené výdavky a očakávaný príjem z iného využitia cestovných služieb v závislosti od zostávajúceho obdobia medzi oznámením o zrušení zájazdu a začiatkom cesty:

- V prípade leteckej dopravy:

V prípade prijatia oznámenia o zrušení cesty

- do 40 dní pred začiatkom cesty je nárok na náhradu 35 % z ceny cesty,
- od 39. dňa do 30. dňa pred začiatkom cesty je nárok na náhradu 40 % ceny cesty,
- od 29. dňa do 22. dňa pred začiatkom zájazdu je nárok na náhradu škody 50 % z ceny zájazdu,
- od 21. dňa do 15. dňa pred začiatkom zájazdu je nárok na náhradu škody 60 % z ceny zájazdu,
- od 14. dňa do 7. dňa pred začiatkom zájazdu je nárok na náhradu škody 70 % ceny zájazdu,
- od 6. dňa do 1. dňa pred začiatkom zájazdu je nárok na náhradu škody 80 % ceny zájazdu,
- v deň odchodu alebo v prípade nenastúpenia na zájazd je nárok na náhradu škody 90 % z ceny zájazdu.

- Pri zájazdoch, ktoré zahŕňajú spiatočnú cestu, bez ohľadu na to, či sa cesta uskutoční letecky, vlakom, autobusom alebo vlastnou cestou:

- do 60 dní pred začiatkom zájazdu je nárok na náhradu škody 30 % z ceny zájazdu,
- od 59. dňa do 45. dňa pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody 50 % ceny cesty,
- od 44. dňa do 30. dňa pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody 70 % ceny cesty,
- od 29. dňa do 15. dňa pred začiatkom zájazdu je nárok na náhradu škody 80 % ceny zájazdu,
- od 14. dňa do 3. dňa pred začiatkom zájazdu je nárok na náhradu škody 90 % ceny zájazdu,
- od 2. dňa pred začiatkom zájazdu alebo v prípade nenastúpenia na zájazd je nárok na náhradu škody 95 % ceny zájazdu.

Je na vás, aby ste preukázali, že nám skutočne vznikla menšia škoda.

10.4. Náš nárok na náhradu škody zaniká, ak sa v cieľovej destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti vyskytnú neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne sťažujú uskutočnenie zájazdu alebo prepravu osôb do cieľovej destinácie. Za nevyhnutné a mimoriadne okolnosti sa považujú také okolnosti, ktoré sú mimo kontroly strany, ktorá sa ich dovoľáva, a ich následkom nebolo možné zabrániť ani pri dodržaní všetkých primeraných bezpečnostných opatrení.

10.5. V prípade zrušenia cesty sa musia vrátiť už vystavené letenky, lístky na vlak alebo trajekt.

11. Zmena rezervácie, zmluvné prevody

11.1. Zmeny rezervácií na cesty s letmi:

Po uzatvorení zmluvy už nie sú možné zmeny na vašu žiadosť, pokiaľ ide o dátum cesty, cieľ a druh dopravy, ako aj letiská odletu. Zmeny je možné vykonať do 30 dní pred začiatkom cesty, pokiaľ ide o ubytovanie, príjazdové stanice alebo typ prenajatého vozidla. Okrem skutočne vzniknutých dodatočných nákladov sa účtuje manipulačný poplatok vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne však 50 EUR na jednu rezerváciu). O presných nákladoch na zmenu rezervácie nás prosím kontaktujte vopred.

11.2. Preregistrácie pre cesty bez letu:

Zmeny na vašu žiadosť týkajúce sa dátumu cesty, cieľovej destinácie, ubytovania, spôsobu dopravy, nástupných staníc alebo typu prenajatého vozidla sú možné do 30 dní pred odchodom. V prípade zmeny rezervácie budú účtované skutočne vzniknuté dodatočné náklady plus manipulačný poplatok vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne však 50 EUR na rezerváciu).

Zmeny od 30 dní pred začiatkom cesty, bez ohľadu na typ cesty, sú možné len po predchádzajúcom zrušení cesty.

11.3. Prevod zmluvy:

Môžete požiadať, aby vaše práva a povinnosti vyplývajúce z cestovnej zmluvy prevzala tretia osoba, a to prostredníctvom vyhlásenia na trvanlivom nosiči, ktoré obdržíme do 7 dní pred začatím zájazdu, neskôr len v prípade, že vyhlásenie bude urobené v primeranej lehote pred začatím zájazdu.

V takom prípade môžeme požadovať náhradu skutočných a primeraných dodatočných nákladov, ktoré nám vznikli na základe dôkazu, alebo namietajú proti vstupu tretej osoby, ak táto tretia osoba nespĺňa zmluvné podmienky zájazdu.

12. Zrušenie zájazdu zo strany cestovnej kancelárie

12.1 Ak v popise zájazdu uvedieme minimálny počet účastníkov a lehotu, do ktorej je možné naše zrušenie, najneskôr pred tým, ako predložíte vyhlásenie o zámere uzavrieť zmluvu, môžeme v lehote, ktorá vám bola oznámená a ktorá sa stala predmetom zmluvy, pred začiatkom zájazdu zrušiť cestovnú zmluvu, ak sa na tento zájazd prihlásilo menej osôb. Nasledujúce termíny nie je možné skrátiť:

- pri zájazdoch s dĺžkou trvania viac ako 6 dní do 20 dní pred začiatkom zájazdu,

- do 7 dní pred začiatkom zájazdu pri zájazdoch trvajúcich 2 až 6 dní,

- pri cestách trvajúcich menej ako 2 dni do 48 hodín pred začiatkom cesty.

12.2. Ak nám v plnení cestovnej zmluvy bránia neodvratiteľné vonkajšie okolnosti, môžeme od cestovnej zmluvy odstúpiť oznámením bezodkladne po tom, ako sa o dôvode odstúpenia dozvieme.

Takéto okolnosti existujú aj vtedy, ak sa pred začiatkom cesty dozvieme o dôležitých dôvodoch týkajúcich sa osoby cestujúceho, ktoré dávajú dôvod obávať sa trvalého narušenia cesty.

12.3 Ak odstúpime od cestovnej zmluvy v súlade s ustanoveniami tohto bodu, vrátíme už zaplatenú cenu zájazdu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia od zmluvy.

13. Zodpovednosť organizátora zájazdu

13.1 Za poskytnutie zájazdu bez väd cestovného ruchu zodpovedáme v rozsahu povinnosti starostlivosti riadneho hospodára. Zájazd je bez väd cestovného ruchu, ak má dohodnutú kvalitu. Ak kvalita nebola dohodnutá, zájazd je bez väd,

- ak je vhodný na použitie podľa zmluvy, inak

- ak je vhodná na obvyklé použitie a má kvalitu, ktorá je obvyklá pre zájazdy rovnakého druhu a ktorú môže cestujúci očakávať podľa druhu zájazdu, a

- ak cestovné služby neposkytneme alebo ich poskytneme s neprimeraným oneskorením.

13.2 Naša zmluvná zodpovednosť za takú škodu, ktorá nie je telesným poškodením a nebola nami zavinená spôsobená, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie povinné nároky založené na medzinárodných dohovoroch alebo zákonných ustanoveniach vychádzajúcich z takýchto dohovorov zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.3 Naša zodpovednosť za nároky na náhradu škody z deliktu je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu za predpokladu, že škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nebanlivosťou z našej strany alebo zo strany poskytovateľa služieb a nejde o škodu na živote, zdraví alebo zdraví. Akékoľvek ďalšie povinné nároky založené na medzinárodných dohodách alebo zákonných ustanoveniach vychádzajúcich z takýchto dohôd zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.4. Ak sa na cestovnú službu vzťahujú medzinárodné dohody alebo zákonné ustanovenia založené na takýchto dohodách, ktoré umožňujú alebo vylučujú nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb len za určitých podmienok alebo obmedzení alebo podmieňujú uplatnenie nároku na náhradu škody určitými podmienkami alebo obmedzeniami, tieto podmienky alebo obmedzenia sa uplatňujú aj v náš prospech.

13.5. Akékoľvek nároky na náhradu škody alebo nároky na zníženie ceny voči nám musíte umožniť započítať s tým, čo ste dostali ako náhradu škody alebo náhradu zníženia ceny v dôsledku tej istej udalosti v súlade s

- medzinárodnými dohovormi alebo

- zákonnými ustanoveniami vychádzajúcimi z takýchto dohôd alebo

- v súlade s nariadením (ES) č. 261/2004 (práva cestujúcich v leteckej doprave v prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia alebo veľkého meškania letu) alebo

- podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007 (práva cestujúcich v železničnej doprave) alebo
- podľa nariadenia (ES) č. 392/2009 (zodpovednosť dopravcov cestujúcich po mori v prípade nehôd) alebo
- podľa nariadenia (ES) č. 1177/2010 (práva cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave) alebo
- v súlade s nariadením (ES) č. 181/2011 (práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave).

13.6. Nezodpovedáme za služby, ktoré nie sú súčasťou cestovnej zmluvy uzavretej medzi vami a nami, ako sú zmluvy, ktoré ste uzavreli na mieste s tretími poskytovateľmi turistických služieb (napr. výlety).

14. Oznámenie závad

Vy alebo cestujúci ste povinní nám bezodkladne oznámiť všetky prípadné vady zájazdu. Za týmto účelom sa obráťte na nami určenú kanceláriu. Kontaktné údaje nájdete v potvrdení o zájazde. Ak nám v rozpore s týmto bodom zavinene bezodkladne neoznámite akúkoľvek vadu zájazdu, a my preto nebudeme môcť vašu reklamáciu odstrániť, nebudete mať od nás nárok na zníženie ceny alebo náhradu škody.

15. Postup pri podávaní sťažností a riešenie sporov online

Ak nie ste spokojní s poskytovaním zmluvných služieb, môžete sa obrátiť na náš zákaznícky servis. Môžete ich zastihnúť na adrese: customerservice@vtours-international.com.

Na postupe mimosúdneho riešenia sporov sa nezúčastňujeme. Pri všetkých cestovných zmluvách uzatvorených v rámci elektronického právneho styku odkazujeme na európsku platformu na riešenie sporov online https://ec.europa.eu/info/index_de.

16. Pasové, vízové a zdravotné formality

Budeme vás informovať o všeobecných pasových a vízových požiadavkách cieľovej krajiny, ako aj o približných lehotách na získanie víz a zdravotných formalít. Pokiaľ sa s vami výslovne nedohodnú, za dodržiavanie týchto pasových a vízových požiadaviek, ako aj zdravotných formalít a všetkých ostatných právnych predpisov vzťahujúcich sa na realizáciu cesty zodpovedajú samotní cestujúci. Za prípadné porušenie týchto predpisov a ich následky nenesieme zodpovednosť.

17. Poistenie storna cesty

Odporúčame vám uzavrieť poistenie storna cesty a poistenie na pokrytie nákladov na pomoc vrátane repatriácie v prípade úrazu, choroby alebo úmrtia. Náklady na toto poistenie nie sú zahrnuté v cene zájazdu.

18. prevádzkovanie leteckej spoločnosti

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich v leteckej doprave o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu (EuVO 2111/05) nám ukladá povinnosť informovať vás o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu všetkých leteckých dopravných služieb, ktoré sa majú poskytnúť v rámci rezervovaného zájazdu, v čase rezervácie.

Ak v čase rezervácie ešte nebol určený prevádzkujúci letecký dopravca, budeme vás informovať o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, ktoré budú let pravdepodobne prevádzkovať. Hneď ako budeme vedieť, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, budeme vás informovať. Ak sa letecká spoločnosť, ktorú ste uviedli ako prevádzkujúcu leteckú spoločnosť, zmení, budeme vás o tejto zmene informovať. Bezodkladne podnikneme všetky primerané kroky, aby sme zabezpečili, že budete o zmene informovaní čo najskôr.

Zoznam leteckých spoločností, s ktorými nie je povolená preprava, je k dispozícii na webovej stránke Federálneho leteckého úradu <https://www.lba.de>.

19. Ochrana údajov

Vaše osobné údaje a/alebo osobné údaje cestujúcich zhromažďujeme, spracúvame, uchováваме a prenášame výlučne v súlade s príslušnými zákonmi Spolkovej republiky Nemecko, najmä v súlade s BDSG a GDPR. Ak ste vy a/alebo cestujúci výslovne nesúhlasili s ďalším použitím svojich osobných údajov, použijeme ich len na účely plnenia cestovnej zmluvy a na naše vlastné obchodné účely. Vy a/alebo cestujúci môžete kedykoľvek požiadať o informácie o osobných údajoch, ktoré sa ho týkajú a ktoré sme zhromaždili, spracovali, uložili a odoslali, ako aj o ich vymazanie alebo zablokovanie.

20. Záverečné ustanovenia

20.1 Miestom plnenia všetkých nárokov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy a v súvislosti s ňou je naše sídlo v Glattburgu.

20.2 Miestom súdnej príslušnosti je - ak ste vy a/alebo cestujúci obchodníci alebo právnické osoby verejného práva alebo nemáte všeobecnú súdnu príslušnosť v Nemecku - Frankfurt nad Mohanom.

20.3. Zmluva o zájazde a všetky dohody uzatvorené medzi vami a/alebo cestujúcimi a nami na jej základe alebo v súvislosti s ňou sa riadia výlučne právom Spolkovej republiky Nemecko s výnimkou Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru, pokiaľ nie je povinné uplatnenie práva inej krajiny, najmä krajiny pôvodu vás a/alebo cestujúcich alebo inej krajiny.

20.4. Ak by jednotlivé ustanovenia týchto VOP alebo cestovnej zmluvy alebo ich časti boli alebo sa stali neplatnými alebo nevykonateľnými, nemá to vplyv na platnosť a vykonateľnosť ostatných častí príslušného ustanovenia, týchto VOP alebo cestovnej zmluvy. Neplatné alebo nevykonateľné ustanovenie sa nahradí ustanovením, ktoré sa čo najviac približuje ekonomickému zámeru neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia.

21 . Uzavretie zmluvy o ubytovaní

21.1. Ponuky, popisy, cenníky alebo tabuľky, ako aj iné reklamné oznámenia alebo výzvy na poskytnutie ubytovacích a/alebo iných hotelových služieb z našej strany - vrátane tých, ktoré sa vzťahujú na konkrétne obdobie a/alebo uvádzajú konkrétnu cenu a/alebo iné služby a protihodnotu - nepredstavujú ponuku v právnom zmysle. Ide skôr len o výzvu potenciálnym zákazníkom, aby nám predložili ponuku na uzavretie zmluvy o ubytovaní s príslušným obsahom.

21.2. Rezerváciou alebo objednaním hotelovej služby nám dávate záväzný návrh na uzavretie zmluvy o ubytovaní na súkromné účely. Ponuka, ktorú ste nám predložili, je pre vás záväzná. My sme oprávnení túto ponuku prijať v primeranej lehote, najmenej však tri dni, od prijatia ponuky. Ponuka a prijatie nevyžadujú žiadnu formu.

21.3. Pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí vám a/alebo hostovi zašleme potvrdenie rezervácie/faktúru v textovej podobe. Základom ponuky a akceptácie, a teda obsahom zmluvy je výlučne obsah nášho aktuálneho popisu hotela platného pre obdobie pobytu a obsah potvrdenia rezervácie/faktúry.

21.4 Sprostredkovatelia (napr. cestovné kancelárie, online portály) a tretie strany, ktoré sme poverili poskytovaním služieb (napr. hotely), nie sú oprávnení. Hotely) nie sú oprávnení ani inak oprávnení uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať ubezpečenia, ktoré menia obsah zmluvy o ubytovaní, ako vyplýva z aktuálneho popisu hotela od nás platného pre obdobie pobytu a obsahu potvrdenia rezervácie/faktúry, a/alebo presahujú popis hotela od nás alebo služby zmluvne prisľúbené v potvrdení rezervácie/faktúre alebo sú s nimi v rozpore.

21.5. Ak si vy a/alebo hosť rezervujete alebo využívate služby na mieste v hoteli, ktoré nie ste povinný platiť na základe zmluvy o ubytovaní, zmluva o týchto službách sa uzatvára priamo s hotelierom alebo miestnym poskytovateľom, nie s nami. Takéto služby nie sú predmetom zmluvy o ubytovaní uzatvorenej s nami.

21.6. Zmluva je uzavretá okamihom prijatia potvrdenia o rezervácii (vyhlásenia o prijatí) z našej strany. Pokiaľ zákon neupravuje inak, nevyžaduje sa na ňu žiadna osobitná forma. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po jej uzatvorení vám zašleme potvrdenie o rezervácii v zákonom predpísanej forme, minimálne však v textovej podobe.

21.7. Ak sa obsah vyhlásenia o prijatí rezervácie z našej strany líši od obsahu rezervácie, ide o nové ponuku, ktorou sme viazaní po dobu desiatich dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak nám v lehote viazanosti oznámite akceptáciu výslovným vyhlásením, zálohovou platbou, konečnou platbou alebo využitím ubytovacích a/alebo iných hotelových služieb.

21.8 V prípade rezervácie v rámci elektronických obchodných transakcií (napr. cez internet) sa na uzatvorenie zmluvy okrem vyššie uvedených ustanovení vzťahujú aj nasledujúce ustanovenia:

21.8.1. Proces online rezervácie je vysvetlený na príslušnej webovej stránke.

21.8.2 Na opravu záznamov, vymazanie alebo obnovenie celého online rezervačného formulára je vám k dispozícii príslušná možnosť opravy, ktorej použitie je vysvetlené.

21.8.3 Sú uvedené jazyky zmluvy, ktoré sa ponúkajú pre online rezerváciu.

21.8.4 Ak je text zmluvy u nás uložený, budete o tom informovaní a o možnosti neskoršieho načítania textu zmluvy.

21.8.5 Kliknutím na tlačidlo "Rezervovať s povinnosťou platby" alebo na príslušné tlačidlo v rámci procesu online rezervácie nám záväzne ponúkate uzatvorenie cestovnej zmluvy vo forme vašej cestovnej prihlášky.

21.8.6 Okamžite dostanete elektronické potvrdenie o prijatí cestovnej registrácie (potvrdenie o prijatí).

21.8.7 Odoslanie rezervácie stlačením tlačidla "rezervovať s povinnosťou platby" nepredstavuje z vašej strany nárok na uzatvorenie zmluvy o ubytovaní. Zmluva sa uzatvára na základe nášho potvrdenia o rezervácii, ktoré, pokiaľ zákon neupravuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po nej vám zašleme potvrdenie o rezervácii v zákonom predpísanej forme, minimálne však v textovej podobe.

21.9. Ak je potvrdenie o rezervácii vydané bezprostredne po kliknutí na tlačidlo "Rezervovať s povinnosťou platby" alebo na príslušné tlačidlo v rámci procesu online rezervácie jeho zobrazením priamo na obrazovke, zmluva o rezervácii je uzavretá okamihom zobrazenia tohto potvrdenia o rezervácii bez akéhokoľvek medzitýmneho oznámenia. V takom prípade vám ponúkneme možnosť uložiť a vytlačiť potvrdenie o rezervácii alebo vám pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po ňom zašleme potvrdenie o rezervácii v zákonom požadovanej forme, minimálne však v textovej podobe. Záväznosť zmluvy o ubytovaní však nezávisí od toho, či tieto možnosti uloženia alebo vytlačenia skutočne využijete.

22. Zmluvné záväzky z našej strany

22.1 Na základe zmluvy o ubytovaní sme povinní rezervovať a poskytnúť hosťovi izbu kategórie izby uvedenej v zmluve o ubytovaní alebo lepšej kategórie izby v hoteli uvedenom v zmluve o ubytovaní na dobu uvedenú v zmluve o ubytovaní (doba pobytu). Ak je to dohodnuté v zmluve o ubytovaní, sme povinní poskytnúť hosťovi aj ďalšie hotelové služby výslovne uvedené v zmluve o ubytovaní počas obdobia uvedeného v zmluve o ubytovaní. Ďalšie podrobnosti sú uvedené v bodoch 27 a 28 a v hotelovom poriadku.

22.2. Hotelové služby a najmä poskytnutie izby zabezpečujeme prostredníctvom tretích osôb.

22.3. Akýkoľvek podnájom alebo opätovný prenájom hotelovej izby alebo ďalší predaj hotelových služieb, ktoré nám podľa zmluvy o ubytovaní dlhujete vy alebo hosť, je vylúčený. Nie sme povinní poskytovať hotelové služby - akéhokoľvek druhu - iným osobám, ako sú osoby určené ako hostia v zmluve o ubytovaní, ani ich nechať poskytovať tretími osobami. V prípade neoprávneného podnájmu alebo opätovného prenájmu alebo neoprávneného ďalšieho predaja a z toho vyplývajúceho oprávneného odmietnutia poskytnutia hotelových služieb nami alebo nami poverenou treťou osobou sa primerane použijú body 31.4 - 31.5. 23. V prípade, že sa hotelové služby poskytnú v súlade s ustanoveniami bodu 31.3, bod 31.4 sa použije primerane.

23. Zmluvné povinnosti vás/hostá: Platba

23.1. Na základe zmluvy o ubytovaní ste povinní zaplatiť za služby dohodnuté v zmluve o ubytovaní odmenu dohodnutú v zmluve o ubytovaní alebo - ak/ak takáto odmena nebola v zmluve o ubytovaní dohodnutá - odmenu zverejnenú nami alebo hotelom uvedeným v zmluve o ubytovaní za obdobie ubytovania.

23.2. Pred predložením ponuky na uzavretie zmluvy o ubytovaní budete informovaní o možnostiach úhrady odmeny (pozri bod 25), pričom vždy máte k dispozícii aspoň jednu spoločnú možnosť úhrady bez dodatočných nákladov.

24. Zmluvné povinnosti vás/hostá: zálohová platba, kaucia

24.1. Pokiaľ nie je odplata splatná už pri uzatvorení zmluvy alebo doručení faktúry a nebola uhradená v plnej výške (pozri bod 26, napr. v prípade jednoduchej rezervácie), sme oprávnení požadovať primeranú zálohu alebo kauciu na odplatu, ktorá sa má zaplatiť v jednotlivých prípadoch pri uzatvorení zmluvy alebo kedykoľvek neskôr až do ukončenia poskytovania služieb podľa zmluvy o ubytovaní, a odmietnuť ďalšie poskytovanie služieb podľa zmluvy o ubytovaní, kým nebude zaplatená záloha alebo kaucia, pokiaľ nebude odplata uhradená v plnej výške pri rezervácii.

24.2. Prípadne sme oprávnení podľa vlastného uváženia požadovať záruku kreditnou kartou za dlžnú odmenu podľa zmluvy o ubytovaní, ak úhrada odmeny nebola vykonaná v plnej výške pri rezervácii.

24.3 Vy a my sa dohodneme, že záloha alebo kaucia vo výške 20 % z odmeny dlžnej na základe zmluvy o ubytovaní je v každom prípade primeraná.

24.4. Najmä v prípade, ak došlo k omeškaniu alebo omeškaniu platby medzi nami a Vami a/alebo hosťom podľa tejto alebo predchádzajúcej zmluvy o ubytovaní, sme oprávnení požadovať od Vás zálohu vo výške dlžnej odmeny podľa zmluvy o ubytovaní.

25. Zmluvné povinnosti vás/hostá: spôsoby platby

V závislosti od spôsobu rezervácie sa nižšie uvedené podmienky vzťahujú na nasledujúce spôsoby platby:

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, ak:
 - rezervácia sa uskutočňuje v miestnej cestovnej kancelárii (obchode) a
 - cestovná kancelária ponúka platbu v hotovosti za naše služby a
 - platbu v hotovosti za vybrané ubytovacie služby ponúkame my.

Platby musia byť vykonané najneskôr v termíne splatnosti (pozri bod 26.).

- Bankový prevod a prevod SOFORT (špeciálna forma internetového bankovníctva) sú možné, ak:
 - sa rezervácia uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a

- pre vybranú ubytovaciu službu ponúkame bankový prevod alebo bankový prevod SOFORT.

Príjemca platby, ktorému musíte uhradiť najneskôr v deň splatnosti (pozri bod 26.), bude uvedený v potvrdení rezervácie.

- SEPA inkaso: SEPA inkaso je možné, ak:

- sa rezervácia uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a

- SEPA inkaso ponúkame pre vybranú ubytovaciu službu.

V prípade platby prostredníctvom SEPA inkasa je pre tieto mandáty na SEPA inkaso dohodnutá skrátená lehota na predoznámenie v trvaní 2 dní. Zákazník bude o inkase informovaný spolu s potvrdením rezervácie.

SEPA inkaso sa inkasuje v termínoch splatnosti (pozri bod 26.). Ak nebude možné inkasovať platbu z Vami uvedeného účtu v termínoch splatnosti z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať akékoľvek dodatočné náklady, ktoré nám v dôsledku toho vzniknú.

- Platba kreditnou kartou: Platba kreditnou kartou je možná, ak:

- rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a

- je použitá nami akceptovaná kreditná karta - v súčasnosti VISA a Mastercard - a

- platba kreditnou kartou je nami ponúkaná za vybranú ubytovaciu službu.

Ak sa platba uskutočňuje v cestovnej kancelárii, je potrebné pri rezervácii predložiť kreditnú kartu a podpísať potvrdenie o platbe kreditnou kartou alebo zadať PIN. Pri telefonickej alebo online rezervácii je potrebné uviesť číslo kreditnej karty, držiteľa karty, dátum platnosti a overovacie číslo.

Z kreditnej karty sa v termínoch splatnosti vykoná inkaso (pozri bod 26.). V prípade, že nebude možné inkasovať platbu z Vami uvedeného účtu kreditnej karty v stanovených termínoch z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať akékoľvek dodatočné náklady, ktoré nám v dôsledku toho vzniknú.

Pri všetkých spôsoboch platby budú cestovné doklady k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom poskytovania ubytovacích služieb a budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. Táto e-mailová adresa môže byť aj e-mailovou adresou cestovnej kancelárie.

26. Zmluvné povinnosti vás/hostá: Spôsoby platby

26.1 Ak nie je v zmluve o ubytovaní výslovne uvedené inak, platba je splatná po uzavretí zmluvy o ubytovaní, najneskôr však po doručení faktúry za príslušnú službu v textovej forme. Platba za dodatočné služby, ktoré sú rezervované neskôr alebo objednané priamo v hoteli, je splatná ihneď po rezervácii alebo objednaní, najneskôr však po obdržaní faktúry za príslušnú službu v textovej forme.

26.2. Po doručení upomienky po dátume splatnosti ste v omeškaní.

26.3. V omeškaní ste bez potreby upomienky, ak neuhradíte platbu do 30 dní od dátumu splatnosti a doručenia faktúry v textovej forme. Ak ste spotrebiteľ, platí to len vtedy, ak ste boli o tomto právnom následku výslovne informovaný vo faktúre. Do omeškania s platbou sa dostanete aj bez potreby upomienky, ak odmietnete zaplatiť. Vyhlásenie o odmietnutí platby môže byť aj konkludentné, napr. neuhradením inkasa alebo poplatku z kreditnej karty alebo spätným inkasom.

26.4. Sme oprávnení účtovať paušálny poplatok za upomienku vo výške 5 € za každú upomienku zaslanú po vzniku omeškania. Vy môžete preukázať, že nám vznikli podstatne nižšie náklady alebo že nám nevznikli žiadne náklady.

27 Domáci poriadok a ďalšie ustanovenia

Okrem povinností hosťa vyplývajúcich zo zmluvy o ubytovaní a týchto VOP je hosť povinný dodržiavať domáci poriadok hotela a všetky ostatné pravidlá a predpisy stanovené pre používanie jednotlivých hotelových zariadení a riadiť sa pokynmi zamestnancov hotela.

28. Čas príchodu a odchodu

28.1 Izby rezervované na základe zmluvy o ubytovaní sú spravidla k dispozícii od 15:00 hod. v deň príchodu. Hosť nemá nárok na skoršiu dostupnosť.

28.2 Ak nie je v Zmluve o ubytovaní výslovne uvedené inak, izby rezervované na základe Zmluvy o ubytovaní a nezaplatené pred príchodom sú hosťovi k dispozícii do 18:00 hod. v deň príchodu. Ak sa hosť do tohto času nedostaví a neukončí registráciu, nemá nárok na poskytnutie izby. V takom prípade môžeme od zmluvy o ubytovaní bezplatne odstúpiť.

28.3. Izby rezervované na základe zmluvy o ubytovaní musia byť uvoľnené najneskôr do 12.00 hod. v deň odchodu. Okrem toho musí byť do tohto času ukončené aj odhlásenie.

28.4 Ak hosť neuvoľní izbu a neukončí check-out do času uvedeného v bode 28.3, sme oprávnení účtovať poplatok za oneskorený check-out, ak hosť uvoľní izbu a ukončí check-out najneskôr do 16:00 hod.

28.5 Ak hosť neuvoľní izbu do 16.00 hod. v deň odchodu a dokončí check-out, sme oprávnení účtovať poplatok zverejnený nami alebo nami poverenou treťou osobou na poskytovanie hotelových služieb a platný po dobu pobytu hosťa za jeden deň za izbu kategórie izby, ktorú hosť obsadil. Právo na uplatnenie ďalších nárokov na náhradu škody z našej strany zostáva nedotknuté. Vy a/alebo hosť ste oprávnení preukázať, že nám vznikla menšia škoda.

28.6 Ustanovenia bodov 28.4 a 28.5 platia primerane aj pre dni nasledujúce po dni odchodu.

29. Zmeny zmluvy, úprava ceny

29.1 Zmluvu o ubytovaní je možné meniť - okrem osobitných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach - len so súhlasom druhej strany.

29.2 Ak medzi uzavretím zmluvy o ubytovaní a zmluvne dohodnutým začiatkom poskytovania ubytovacích služieb uplynú najmenej 4 mesiace a ak sa po uzavretí zmluvy zmenia miestne dane a/alebo poplatky vrátane DPH a táto zmena sa vzťahuje na zmluvu o ubytovaní, sme oprávnení zvýšiť alebo znížiť odmenu o zodpovedajúce zvýšenie alebo zníženie daní a/alebo poplatkov aj bez súhlasu vás a/alebo hosťa.

29.3 Sme oprávnení podmieniť náš súhlas so zmenou zmluvy o ubytovaní, o ktorú požiadate vy a/alebo hosť, najmä so zmenou doby ubytovania, so zmenou počtu izieb, ktoré majú byť k dispozícii, so zmenou kategórie izieb, ktoré majú byť k dispozícii, alebo so zmenou počtu osôb, ktoré majú byť ubytované, v každom prípade so zmenou odmeny, ktorá sa má zaplatiť za službu, ktorá sa má zmeniť.

30. Kompenzácia

Vy a/alebo hosť ste oprávnení započítať pohľadávky voči nám, len ak sú z našej strany nesporné alebo boli uznané deklaratórnym rozsudkom.

31. Storno

31.1 Ste oprávnení odstúpiť od zmluvy o ubytovaní kedykoľvek pred dátumom zmluvne dohodnutého začiatku poskytovania ubytovacích služieb za úhradu primeraného poplatku alebo primeranej náhrady.

31.2 Vyhlásenie o odstúpení od zmluvy musí byť urobené v textovej forme. Ak nám vyhlásenie nedoručíte najneskôr deň pred zmluvne dohodnutým začiatkom poskytovania ubytovacích služieb alebo ak vy a/alebo hosť nevyužijete ubytovacie služby bez predchádzajúceho vyhlásenia, ste napriek tomu povinný uhradiť odmenu dohodnutú v zmluve o ubytovaní alebo - pokiaľ takáto nebola dohodnutá v rámci zmluvy o ubytovaní - odmenu dohodnutú nami a/alebo hosťom v zmluve o ubytovaní hotelu uvedenému v zmluve o ubytovaní za obdobie ubytovania za hotelové služby, ktoré ste si vy a/alebo hosť rezervovali v rámci zmluvy o ubytovaní.

31.3. Vy a my sa dohodneme na nasledujúcej paušálnej platbe alebo odmene. Ste oprávnení preukázať, že nám skutočne vznikla menšia škoda. My máme právo preukázať, že skutočná škoda bola vyššia. V prípade preukázania nižšej alebo vyššej skutočnej škody uhradíte namiesto nižšie uvedenej paušálnej sumy preukázanú škodu

31.4 Pre zmluvy o ubytovaní platí nasledovné:

- Do 60 dní pred začatím poskytovania ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní je zákazník povinný zaplatiť paušálnu sumu alebo náhradu škody vo výške 20 % dohodnutej odmeny.

- Do 30 dní pred začiatkom ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní je zákazník povinný zaplatiť paušálnu odmenu alebo náhradu vo výške 50 % dohodnutej odmeny.

- Do jedného dňa pred začatím ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní zaplatí zákazník paušálnu odmenu alebo náhradu vo výške 75 % dohodnutej odmeny.

- Odo dňa začatia poskytovania ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní je zákazník povinný zaplatiť paušálnu odmenu alebo náhradu vo výške dohodnutej odmeny.

- Pri niektorých ponukách využívame obzvlášť výhodné hotelové ceny. Tieto sú založené na osobitných podmienkach pre nákup hotela/ubytovania. Tieto nie je možné prebookovať a v prípade zrušenia rezervácie sú storno náklady vo výške 80 % dohodnutej odmeny do 2 dní alebo 100 % od 1 dňa pred začiatkom poskytovania ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní. O tomto nariadení budete informovaní v čase rezervácie pred odoslaním vyhlásenia o úmysle uzavrieť zmluvu.

31.5 Okrem toho sme oprávnení bezplatne odstúpiť od zmluvy, ak

- poskytovanie ubytovacích služieb je pre nás alebo nami poverenú tretiu osobu nemožné alebo podstatne sťažené v dôsledku vonkajších vplyvov, ktoré nemôžeme ovplyvniť ekonomicky odôvodniteľnými a primeranými prostriedkami (vyššia moc). Takýmito vplyvmi sú najmä štrajky, výluky, vojna, teror, nepokoje, štátne zásahy, prírodné katastrofy, záplavy a výpadky základných zásobovacích zariadení, ako sú dodávky elektriny alebo vody.
- ubytovanie hosťa môže ohroziť plynulú prevádzku hotela alebo bezpečnosť zamestnancov alebo ostatných hostí z dôvodov na strane hosťa.
- vy alebo hosť ste ešte neuhradili odmenu v plnej výške a
 - po uzavretí zmluvy došlo k výraznému zhoršeniu finančnej situácie vás a/alebo hosťa, alebo
 - bol podaný návrh na začatie konkurzného konania na majetok vás a/alebo hosťa, bolo začaté konkurzné konanie alebo bol návrh na začatie konkurzného konania zamietnutý pre nedostatok majetku a
 - ak ste vy a/alebo hosť urobili čestné vyhlásenie v súlade s § 807 ZPO alebo
 - ste účastníkom iného konania o mimosúdnom vyrovnaní dlhu.
- sme sa pri podávaní vyhlásenia o vôli mýlili v jeho obsahu alebo sme vyhlásenie o vôli tohto obsahu vôbec nemali v úmysle podať a možno predpokladať, že by sme vyhlásenie o vôli nepodali, ak by sme si boli vedomí skutkového stavu a vec primerane posúdili. Za omyl o obsahu vyhlásenia sa považuje aj omyl o takých vlastnostiach osoby alebo veci, ktoré sa v obchode považujú za podstatné.
- vyhlásenie o zámere sme nesprávne odovzdali prostredníctvom osoby alebo organizácie použitej na odovzdanie a možno predpokladať, že by sme vyhlásenie o zámere neodovzdali, ak by sme si boli vedomí skutočností a vec primerane posúdili.
- sme boli k podaniu vyhlásenia o úmysle donútení podvodným uvedením do omylu alebo nezákonnou hrozbou.

32. Vady: zníženie, zrušenie, povinnosť oznámiť vady

32.1. Vada hotelovej služby je negatívna odchýlka poskytovanej hotelovej služby od hotelovej služby garantovanej v zmluve o ubytovaní. To neplatí, ak sa negatívna odchýlka týka hotelovej služby, ktorá nie je podstatná vo vzťahu k celku dohodnutých alebo ponúkaných hotelových služieb, alebo ak je negatívna odchýlka spôsobená aspoň aj vonkajším vplyvom, ktorý nemôžeme odvrátiť ekonomicky odôvodniteľnými a primeranými prostriedkami.

32.2. Akékoľvek nedostatky v hotelových službách odôvodňujú nároky vás a/alebo hosťa na zníženie odmeny len vtedy, ak

- oprávnené vady v zmysle bodu 32.1. existujú a
- vy a/alebo hosť ste nám a akejkolvek tretej strane, ktorú sme poverili poskytovaním hotelových služieb, oznámili vadu a požiadali ste o nápravu a
- vami oznámené vady neboli odstránené v nami stanovenej primeranej lehote.

Za týchto podmienok vzniká nárok na zníženie odmeny len za pomernú časť odmeny pripadajúcu na obdobie po uplynutí stanovenej primeranej lehoty. Ustanovenia bodov 33.1 a 33.3 sa uplatňujú primerane.

32.3. Vy a/alebo hosť ste oprávnení odstúpiť od zmluvy o ubytovaní z dôvodu vady len vtedy, ak

- oprávnené vady v zmysle bodu 32.1. existujú a

- ste vy a/alebo hosť oznámili vadu nám a akejkoľvek tretej osobe, ktorú sme poverili poskytovaním hotelových služieb, a požiadali ste o nápravu a

- uplynula primeraná lehota stanovená nami na odstránenie vady bez toho, aby bola vada odstránená.

33. Zodpovednosť

33.1. Zodpovedáme za škodu na živote, zdraví a za úmyselné alebo hrubo nedbanlivé porušenie podstatných zmluvných povinností v súlade so zákonnými ustanoveniami.

33.2 Za škody spôsobené stratou, zničením alebo poškodením vecí vnesených hosťom zodpovedáme v súlade so zákonnými ustanoveniami, maximálne však do výšky

100-násobku pomernej odmeny za jeden deň, maximálne však do výšky 3 500 €. Za peniaze, cenné papiere a cennosti prinesené hosťom zodpovedáme

vyššie uvedenú vetu len do maximálnej výšky 800 EUR. Toto obmedzenie zodpovednosti neplatí, ak strata, zničenie alebo poškodenie boli spôsobené úmyselným alebo hrubo nedbanlivým konaním z našej strany alebo zo strany našich zástupcov. Poškodenie, zničenie alebo stratu majetku je potrebné nahlásiť nám a akejkoľvek tretej strane, ktorú sme poverili poskytovaním hotelových služieb, bezodkladne po tom, ako sa o tom dozviete. Ak je to možné, je potrebné používať existujúce trezory.

33.3. V prípade úmyselného alebo hrubého porušenia mimozmluvných povinností alebo iných

iných právnych záujmov, ktoré nie sú uvedené v bodoch 33.1. a 33.2., zodpovedáme - bez ohľadu na právny dôvod - za predvídateľnú škodu typickú pre zmluvu, najviac však do výšky trojnásobku dohodnutej odmeny.

33.4. Naša zodpovednosť je inak vylúčená, pokiaľ kogentné zákonné ustanovenia platného práva nestanovujú inak.

33.5 Ustanovenia tohto bodu 33 sa vzťahujú aj na našu zodpovednosť za našich právnych zástupcov zástupcov, sprostredkovateľov alebo iné tretie osoby, ako aj v prospech našich zamestnancov.

35.6 Poskytnutie parkoviska nami alebo nami poverenou treťou osobou - a to aj za odplatu - nie je porušením tohto ustanovenia.

nami poverenej tretej osoby - a to ani za odplatu - nepredstavuje dohodu o úschove zaparkovaného vozidla alebo jeho obsahu.

34. Ochrana údajov

Vaše osobné údaje a/alebo osobné údaje cestujúcich zhromažďujeme, spracúvame, uchováваме a prenášame výlučne v súlade s príslušnými zákonmi Spolkovej republiky Nemecko, najmä v súlade s BDSG a GDPR. Ak ste vy a/alebo cestujúci výslovne nesúhlasili s ďalším použitím svojich osobných údajov, použijeme ich len na účely plnenia cestovnej zmluvy a na naše vlastné obchodné účely. Vy

a/alebo cestujúci môžete kedykoľvek požiadať o informácie o osobných údajoch, ktoré sa ho týkajú a ktoré sme zhromaždili, spracovali, uložili a odoslali, ako aj o ich vymazanie alebo zablokovanie.

35. Premlčacia lehota

Zmluvné nároky, ako aj iné nároky, ktoré nie sú nárokmi na náhradu škody založenej na úmyselnom poškodení života, zdravia, slobody alebo sexuálneho sebaurčenia, sa premlčujú.

alebo sexuálneho sebaurčenia, sa premlčujú v lehote 2 rokov. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, kedy bola poskytnutá posledná hotelová služba na základe zmluvy o ubytovaní alebo kedy ste sa vy a/alebo hosť dozvedeli alebo ste sa mali dozvedieť o škode. Rozhodujúci je neskorší dátum. Záväzná zákonná ustanovenia o pozastavení platnosti zostávajú nedotknuté.

36. Záverečné ustanovenia

36.1 Miestom plnenia všetkých nárokov vyplývajúcich zo zmluvy o ubytovaní a v súvislosti s ňou je naše sídlo v Glattbruggu.

36.2 Ak ste vy a/alebo hosť obchodníkmi alebo právnickými osobami verejného práva alebo nemáte všeobecnú súdnu právomoc v Nemecku, miestom súdnej právomoci je Frankfurt nad Mohanom.

36.3 Zmluva o ubytovaní a všetky dohody uzatvorené medzi vami a/alebo hosťom a nami na jej základe alebo v súvislosti s ňou sa riadia výlučne právom Spolkovej republiky Nemecko s výnimkou Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru, pokiaľ nie je povinné uplatnenie práva inej krajiny, najmä krajiny pôvodu vás a/alebo hosťa alebo krajiny, v ktorej sa nachádza hotel.

vtours international - MTCH AG

Sägereistrasse 20

CH-8152 Glattbrugg

Telefón: +49 (0) 6021 - 86211912

E-mail: service@vtours-international.com

Stav: október 2023

Z originálu preložila cestovná agentúra Invia sk, s. r. o.. Majte, prosím, na pamäti, že preklad má len informatívny charakter. V prípade akýchkoľvek nárokov a sporov, vzájomných práv a povinností zmluvných strán vychádzajú z originálneho znenia podmienok organizátora. [AGB_VTOI](#)