

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) vtours GmbH

1. Rozsah pôsobnosti

1.1 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zmluvy medzi nami, spoločnosťou vtours GmbH ako organizátorom zájazdov a iných služieb cestovného ruchu, najmä zájazdov, ktorých súčasťou je výlučne ubytovanie v hoteli/penziona/rekreačnom apartmáne/domove, a vami ako osobou, ktorá nám ponúka uzatvorenie zmluvy o zájazde a/alebo zmluvy o službách cestovného ruchu, ktorej súčasťou je výlučne ubytovanie v hoteli/penziona/rekreačnom apartmáne/domove, ako aj cestujúcimi alebo hosťami. Tieto všeobecné zmluvné podmienky dopĺňajú zákonné ustanovenia. Akékoľvek odlišné ustanovenia v individuálne uzatvorených zmluvách majú prednosť pred týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami. Svojou cestovnou registráciou (pozri časť 2.) vyhlasujete, že ste sa oboznámili s týmito VOP a že ich akceptujete.

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", "nás") sa v týchto Všeobecných podmienkach používa na označenie spoločnosti vtours GmbH.

1.4 Pojem cestovná zmluva v zmysle týchto Všeobecných podmienok zahŕňa zmluvy o zájazde v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 a zmluvy o zájazde, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penziona/apartmáne/domove.

1.5. Cestujúcim v zmysle týchto Všeobecných zmluvných podmienok je každý, kto je na základe zmluvy o zájazde oprávnený využívať služby, ktoré mu poskytneme na základe zmluvy o zájazde.

1.6. Ak vy a cestujúci nie ste tá istá osoba, vy a cestujúci ste spoločne a nerozdielne zodpovední za plnenie, ktoré vám prináleží na základe cestovnej zmluvy.

1.7. Akékoľvek všeobecné zmluvné podmienky vás a/alebo cestujúcich sa nestávajú súčasťou cestovnej zmluvy a/alebo zmluvy o ubytovaní.

1.8. Ak ste si objednali zájazd, poskytneme vám pred uzatvorením rezervácie zájazdu zákonom požadované informácie, najmä formulár.

1.9. S cieľom poskytnúť vám väčšiu flexibilitu v prípade zmien vašich pôvodných cestovných plánov ponúkame okrem iného tzv. Ak je vaša cesta v čase rezervácie označená ako "FLEX ponuka", platia pre ňu iné podmienky ako naše štandardné podmienky týkajúce sa zálohy a storna, ktoré sú výslovne opísané nižšie v bodoch 7.1. a 10.3.

2. Uzatvorenie cestovnej zmluvy

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 cestovnej zmluvy s príslušným obsahom.

2.2. Rezerváciou cestovných služieb nám dávate záväznú ponuku na uzavretie cestovnej zmluvy 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 nášho aktuálneho popisu hotela a/alebo služieb platného pre obdobie cesty a obsah potvrdenia/faktúry o ceste.

2.4. Sprostredkovatelia (napr. cestovné kancelárie, online portály) a nami poverené tretie strany na poskytovanie služieb (napr. hotely) nie sú oprávnení ani inak oprávnení uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať ubezpečenia, ktoré by menili obsah cestovnej zmluvy, ako vyplýva z aktuálneho popisu zájazdu od nás platného pre obdobie zájazdu a obsahu potvrdenia o zájazde/faktúry, a/alebo by išli nad rámec alebo v rozpore s popisom zájazdu od nás alebo služieb zmluvne dohodnutých v potvrdení o zájazde/faktúre.

2.5 Zmluva je uzavretá okamihom prijatia potvrdenia o zájazde (vyhlásenia o prijatí) od nás. Pokiaľ zákon neupravuje inak, nevyžaduje sa na ňu žiadna osobitná forma. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po ňom vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom predpísanej forme, minimálne však v textovej podobe.

2.6. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí ponuky líši od obsahu rezervácie, platí, že sme urobili novú ponuku, ktorou sme viazaní po dobu desiatich dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak nám v lehote viazanosti oznámite prijatie výslovným vyhlásením, zálohovou platbou, konečnou platbou alebo začatím 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 máte k dispozícii príslušnú možnosť opravy, ktorej použitie je vysvetlené.

2.7.3 Sú uvedené zmluvné jazyky ponúkané pre online rezerváciu.

2.7.4 Ak text zmluvy uložíme, budete o tom informovaní a o možnosti neskoršieho načítania textu zmluvy.

2.7.5 Kliknutím na tlačidlo "Rezervovať s povinnosťou platby" (tlačidlo) alebo na príslušné tlačidlo v procese online rezervácie vám 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 potvrdenia o zájazde, ktoré, ak 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 je potvrdenie o zájazde vystavené bezprostredne po stlačení tlačidla "Rezervovať s povinnosťou platby" alebo príslušného tlačidla v rámci procesu online rezervácie jeho zobrazením priamo na obrazovke, je cestovná zmluva uzatvorená okamihom zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez akéhokoľvek medzitýmneho oznámenia. V takom prípade vám ponúkame možnosť uložiť a vytlačiť potvrdenie o zájazde alebo vám pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po ňom zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom požadovanej forme, minimálne však v textovej podobe. Závaznosť 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 prípustné po uzavretí zmluvy o zájazde 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 (ako je cieľ cesty, trasa cesty, dopravný prostriedok, ubytovanie, stravovanie, zahrnuté prehliadky a výlety) alebo vaše bezplatné odstúpenie od zmluvy o zájazde v nami určenej primeranej lehote, ak

- v dôsledku okolnosti, ktorá nastala po uzavretí zmluvy, sa zájazd môže uskutočniť len s podstatnou zmenou podstatného prvku cestovnej služby alebo s odchýlkou od osobitných požiadaviek z vašej strany, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, a
- naša ponuka na vykonanie zmien bola predložená pred začiatkom zájazdu.

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 niektorej z cestovných služieb 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

V prípade zmlúv o zájazdoch sú vaše platby poistené v súlade so zákonnými ustanoveniami § 651r BGB. Ako doklad o príslušnom poistení dostanete spolu s potvrdením o zájazde potvrdenie vystavené poisťovateľom peňazí zákazníka alebo na jeho podnet v súlade s § 252 Občianskeho zákonníka ES (Sicherheitsschein). Poskytneme vám aj názov a kontaktné údaje poisťovateľa peňazí zákazníka v zákonom predpísanej forme. Uvedené sa nevzťahuje na zmluvy o iných cestovných službách, najmä na dovolenkové zájazdy, ktoré zahŕňajú len ubytovanie v hoteli/penziónoch/chalupe/domove.

6. Zmluvné povinnosti vás/cestujúceho: Platba

6.1. Na základe zmluvy o zájazde ste povinní zaplatiť odmenu dohodnutú v zmluve o zájazde (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.

Jej výška je spravidla 20 %, ak nie je dohodnuté inak. Aby sme vám mohli ponúknuť čo najatraktívnejšie dovolenkové ponuky, často využívame špeciálne letové tarify poskytovateľov letov, ktoré je potrebné zaplatiť ihneď po rezervácii bez ohľadu na čas letu.

Pri ponukách označených ako "FLEX ponuky" je záloha za leteckú dopravu 50 EUR na osobu a za dovolenkovú cestu (výlučne ubytovanie v hoteli / penziónoch / prázdninovom byte / dome) 50 EUR za rezerváciu.

Ak je v rámci našej celkovej kalkulácie odôvodnená zvýšená záloha vo výške 40 %, budeme vás o tom včas informovať pri rezervácii.

V žiadnom z vyššie uvedených prípadov sa platba nestane splatnou skôr, ako splníme naše zákonné povinnosti uvedené v bode 5.1.

7.2 Rozdiel medzi zaplatenou zálohou a dohodnutou odmenou (zostatok) je splatný 30 dní pred začiatkom dovolenky. 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 celá platba 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 zájazdu. Platba sa stáva splatnou až po splnení našich zákonných povinností uvedených v bode 5.1.

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/faktúry o zájazde, najneskôr však do dňa pred (plánovaným) začiatkom zájazdu.

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

7.6. Sme oprávnení odmietnuť poskytnutie služieb cestovného ruchu až do úplného zaplatenia odmeny, t. j. do úplného zaplatenia zálohy a konečnej platby pred začiatkom zájazdu.

7.7. Po doručení upomienky po lehote splatnosti sa dostávate do omeškania.

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 o tomto právnom následku výslovne informovaní vo faktúre. Do omeškania s platbou sa dostanete aj bez potreby upomienky, ak odmietnete zaplatiť. Vyhlásenie o odmietnutí platby možno urobiť aj konkludentne, napr. neuhradením inkasa alebo poplatku z kreditnej karty alebo spätným oznámením o inkase.

7.9. Ak neuhradíte zálohovú platbu a/alebo záverečnú platbu v súlade s dohodnutými termínmi splatnosti, hoci neexistuje žiadna vada zájazdu odôvodňujúca odstúpenie od zmluvy o zájazde, sme oprávnení po zaslaní upomienky s odkladom odstúpiť od zmluvy o zájazde a účtovať vám náklady na zrušenie zájazdu v súlade s bodmi 10.2 a 10.4. Máte právo preukázať, že nám nevznikla žiadna škoda alebo vznikla podstatne menšia škoda.

7.10 Pred prijatím peňazí sa cestovné doklady neposkytujú.

8. Zmluvné povinnosti 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).

Cestovné doklady sú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom zájazdu a zasielajú sa elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. Táto e-mailová adresa môže byť aj e-mailovou adresou cestovnej kancelárie.

Bankový prevod:

Bankový prevod je možný, ak:

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

- pre vybraný zájazd ponúkame bankový prevod.

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

Cestovné doklady budú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom zájazdu a budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. Táto e-mailová adresa môže byť aj e-mailovou adresou cestovnej kancelárie.

SOFORT bankovým prevodom:

SOFORT bankový prevod (špeciálna forma elektronického bankovníctva) je možný, ak:

- sa rezervácia uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a
- SOFORT bankový prevod ponúkame pre vybraný zájazd.

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

SEPA inkaso: SEPA inkaso je možné, ak:

- je rezervácia vykonaná 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.

Cestovné doklady budú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom zájazdu a budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. Táto e-mailová adresa môže byť aj e-mailovou adresou cestovnej kancelárie.

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

- rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a
- kreditná karta, ktorú akceptujeme - 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.

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

Cestovné doklady budú 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. Dátum zrušenia zájazdu sa určuje podľa dátumu, kedy nám bolo doručené vyhlásenie o zrušení zájazdu.

10.2. Ak zrušíte cestovnú zmluvu alebo nezačnete 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:

Pre naše štandardné produkty:

V prípade leteckej dopravy:

- V prípade zrušenia cesty do 40 dní pred začiatkom cesty: 30 % z ceny cesty,
- od 39. dňa do 30. dňa pred začiatkom cesty: 40 % z ceny zájazdu,
- od 29. dňa do 22. dňa pred začiatkom cesty: 50 % z ceny zájazdu,
- od 21. dňa do 15. dňa pred začiatkom zájazdu: 65 % z ceny zájazdu,
- od 14. dňa do 7. dňa pred začiatkom zájazdu: 80 % z ceny zájazdu,
- od 6. dňa do 3. dňa pred začiatkom zájazdu 85 % z ceny zájazdu,
- od 2. dňa pred začiatkom zájazdu a v prípade nenastúpenia na zájazd 90 % z ceny zájazdu

V prípade dovolenkových zájazdov (výlučne ubytovanie v hoteli/penzión/rekreačnom apartmáne/domove):

- V prípade zrušenia zájazdu do 40 dní pred začiatkom zájazdu: 20 % z ceny zájazdu,
- od 39. dňa do 30. dňa pred začiatkom zájazdu: 30 % z ceny zájazdu,
- od 29. dňa do 22. dňa pred začiatkom zájazdu 40 % z ceny zájazdu,

- od 21. dňa do 15. dňa pred začiatkom zájazdu 50 % z ceny zájazdu,
- od 14. dňa do 1. dňa pred začiatkom zájazdu 70 % z ceny zájazdu,
- 90 % z ceny zájazdu v deň odchodu alebo v prípade, že sa na zájazd nedostavíte

V prípade výnimiek z našich štandardných produktov ("FLEX ponuky"):

V prípade ponúk na leteckú dopravu, ktoré sú označené ako "ponuky FLEX":

- EUR na osobu v prípade zrušenia rezervácie do 15 dní pred začiatkom zájazdu,
- od 14. dňa do 7. dňa pred začiatkom cesty 80 % z ceny zájazdu,
- od 6. dňa do 3. dňa pred odchodom 85 % ceny zájazdu,
- od 2. dňa pred začiatkom zájazdu a v prípade nenastúpenia na zájazd 90 % z ceny zájazdu

Pri ponukách na pobytové zájazdy (výlučne ubytovanie v hoteli/penzionoch/apartmánoch/domoch), ktoré sú označené ako "FLEX ponuka":

- pri zrušení rezervácie - do 15 dní pred začiatkom zájazdu 50 EUR za rezerváciu,
- od 14. dňa do 1. dňa pred začiatkom dovolenky 70 % z ceny dovolenky,
- v deň odchodu alebo v prípade nenastúpenia na zájazd 90 % ceny zájazdu

Ste oprávnení preukázať, že nám skutočne vznikla menšia škoda.

Právo na náhradu škody zaniká, ak sú na to splnené zákonné podmienky.

10.4. V prípade zrušenia zájazdu je potrebné vrátiť všetky už vystavené letenky, lístky na vlak alebo trajekt.

11. Zmena rezervácie, zmluvné prevody

11.1. Preregistrácie na cesty s letmi:

Po uzavretí zmluvy už nie sú možné zmeny na vašu žiadosť, pokiaľ ide o dátum cesty, cieľ a spôsob 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 29 dní pred začiatkom cesty, bez ohľadu na typ cesty, sú možné len po predchádzajúcom zrušení cesty (pozri bod 10.3).

11.3. Prevod zmluvy:

11.3. O prevzatie vašich práv a povinností vyplývajúcich z cestovnej zmluvy treťou osobou môžete požiadať 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 tomto prípade môžeme požadovať náhradu skutočných a primeraných dodatočných nákladov, ktoré nám vznikli, alebo namietat proti vstupu tretej osoby, ak táto tretia osoba nespĺňa zmluvné požiadavky na zájazd.

12. Zrušenie zájazdu zo strany cestovnej kancelárie pred začiatkom zájazdu

12.1 Ak v inzeráte na zájazd upozorníme na 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 začatím zájazdu zrušiť cestovnú zmluvu, ak sa na tento zájazd prihlásilo menej osôb. Nasledujúce lehoty nie je možné skrátiť:

- pri zájazdoch s dĺžkou trvania viac ako 6 dní do 20 dní pred začiatkom zájazdu,
- do 7 dní pred začiatkom cesty pri cestách 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, mimoriadne okolnosti, môžeme od cestovnej zmluvy odstúpiť vyhlásením bezodkladne po tom, ako sme sa o dôvode odstúpenia dozvedeli pred začiatkom cesty. 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 12, 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 zájazdu 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 fyzickou ujmom a nebola nami zavinene 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 z hrubej nebanlivosti nami alebo poskytovateľom 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 dohovorov 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 zavinené 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. Premlčacia lehota

15.1 V prípade zájazdov sa zmluvné nároky a iné nároky, ktoré nie sú nárokmi na náhradu škody založenej na úmyselnom poškodení života, zdravia, slobody alebo sexuálneho sebaurčenia, premlčujú po 2 rokoch. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, kedy sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť alebo kedy ste sa vy a/alebo cestujúci dozvedeli alebo mali dozvedieť o škode. Rozhodujúci je neskorší dátum. Povinné zákonné odkladné okolnosti zostávajú nedotknuté

15.2 Ak sa na cestovnú službu vzťahujú medzinárodné dohody alebo zákonné ustanovenia založené na takýchto dohodách, ktoré podmieňujú nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služby kratšou alebo povinne dlhšou premlčacou lehotou, táto premlčacia lehota sa vzťahuje aj na vaše nároky na náhradu škody voči nám týkajúce sa týchto cestovných služieb.

15.3. Vo všetkých ostatných ohľadoch platia zákonné ustanovenia o premlčacích lehotách.

16. 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 kontaktovať na adrese: kundenservice@vtours.de

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/.

17. 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 sú zodpovední samotní cestujúci. Za prípadné porušenie týchto predpisov a ich následky nenesieme zodpovednosť.

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 rezervovanej cesty, 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 Spolkového úradu pre civilné letectvo <http://www.lba.de>.

19. 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.

20. 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 vymazanie alebo zablokovanie týchto údajov.

21. Záverečné ustanovenia

21.1. Miestom súdnej právomoci je Aschaffenburg za predpokladu, že vy a/alebo cestujúci ste obchodníci alebo právnické osoby verejného práva alebo nemáte všeobecnú súdnu právomoc v Nemecku. Ak ste vy a/alebo cestujúci obchodníkmi alebo právnickými osobami podľa verejného práva, miestom plnenia všetkých nárokov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy a zájazdu a v súvislosti s nimi je naše sídlo v Aschaffenburgu.

21.2. 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

21.3. Ak by jednotlivé ustanovenia týchto VOP alebo cestovnej zmluvy alebo ich časti boli alebo sa stali neúčinnými alebo nevykonateľnými, nemá to vplyv na účinnosť a platnosť ostatných častí príslušného ustanovenia, týchto VOP alebo cestovnej zmluvy.

vtours GmbH

Weißenburger Str. 30

D-63739 Aschaffenburg

Telefón: +49 (0)6021 86211- 785

E-mail: service@vtours.de

Stav: december 2021

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 VTO](#)