

## **Všeobecné obchodné podmienky (VOP) spoločnosti vtours international - MTCH AG**

### **1. Rozsah platnosti**

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky zmluvy medzi nami, spoločnosťou vtours international – MTCH AG, ako organizátorom balíkových a iných cestovných služieb a/alebo poskytovateľom hotelových služieb (napr. ubytovanie), a vás ako osobou, ktorá ponúka uzavretie cestovnej zmluvy a/alebo zmluvy o hotelových službách (zmluva o ubytovaní), ako aj cestujúcich alebo hostí. Tieto všeobecné obchodné podmienky dopĺňajú zákonné ustanovenia. Akékoľvek odlišné ustanovenia v individuálne uzavretej zmluve o cestovných službách a/alebo zmluve o ubytovaní majú prednosť pred týmito VOP. Registráciou na cestu (pozri bod 2) a/alebo rezerváciou iba hotelových služieb (bod 21) potvrdzujete, že ste sa oboznámili s týmito VOP a súhlasíte s nimi.
- 1.2. V týchto všeobecných obchodných podmienkach sa osobné zámená (napr. „vy“, „váš“) vzťahujú na osobu, ktorá nám ponúka cestovnú zmluvu a/alebo zmluvu o hotelových službách (zmluvu o ubytovaní).
- 1.3. Osobné zámená (napr. „my“, „nás“, „náš“) v týchto Všeobecných obchodných podmienkach sa vzťahujú na spoločnosť vtours international – MTCH AG.
- 1.4. Cestujúci v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok je osoba, ktorá na základe zmluvy o cestovných službách má právo využívať služby, ktoré máme poskytovať na základe zmluvy o cestovných službách.
- 1.5. Hostom v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok je osoba, ktorá na základe zmluvy o ubytovaní má právo využívať služby, ktoré poskytujeme na základe zmluvy o ubytovaní.
- 1.6. Ak vy a cestujúci a/alebo host' nie ste tá istá osoba, vy a cestujúci a/alebo host' ste spoločne a nerozdielne zodpovední za plnenie povinností vyplývajúcich zo zmluvy o cestovnom ruchu a/alebo zmluvy o ubytovaní.
- 1.7. Akékoľvek všeobecné obchodné podmienky vás a/alebo cestujúcich nie sú súčasťou cestovnej zmluvy a/alebo zmluvy o ubytovaní.
- 1.8. Ak ste si rezervovali zájazd, poskytli sme vám informácie vyžadované zákonom, najmä formulár, predtým, ako ste podali žiadosť o uzavretie zmluvy.

**Nasledujúce body 2–20 týchto VOP sa vzťahujú výlučne na zájazdy. Nasledujúce body 21–36 týchto VOP sa uplatňujú výlučne.**

## 2. Uzatvorenie zmluvy o cestovných službách

- 2.1. Ponuky, popisy, cenníky alebo cenové tabuľky, ako aj iné propagačné akcie alebo reklamy na naše cestovné služby – vrátane tých, ktoré sa týkajú konkrétneho obdobia a/alebo uvádzajú konkrétnu cenu a/alebo iné služby a protihodnotu – nepredstavujú ponuku v právnom zmysle. Sú skôr iba výzvou pre potenciálnych zákazníkov, aby predložili ponuku na uzavretie cestovnej zmluvy s príslušným obsahom.
- 2.2. Rezerváciou cestovných služieb podávate záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o ceste na súkromné účely. Ponuka, ktorú nám predkladáte, je pre vás záväzná. Sme oprávnení túto ponuku prijať v primeranej lehote, najneskôr však do troch dní od jej doručenia. Ponuka a prijatie nevyžadujú žiadnu osobitnú formu.
- 2.3. Po uzatvorení zmluvy zašleme vám a/alebo cestujúcemu písomné potvrdenie o ceste/faktúru. Základom ponuky a prijatia, a teda aj obsahom zmluvy, je výlučne obsah našich aktuálnych cestovných ponúk, ktoré sú rozhodujúce pre uzavretie zmluvy, a obsah potvrdenia o ceste/faktúry.
- 2.4. Sprostredkovatelia (napr. cestovné kancelárie, online portály) a tretie strany poverené našou spoločnosťou poskytovaním služieb (napr. hotely) nie sú oprávnené ani inak oprávnené uzatvárať zmluvy, poskytovať informácie alebo dávať záruky, ktoré menia obsah cestovnej zmluvy, ako je uvedené v našich aktuálnych cestovných ponukách, ktoré sú rozhodujúce pre uzavretie zmluvy na dané cestovné obdobie, a v obsahu potvrdenia cesty/faktúry, a/alebo presahujú popis cesty, ktorý sme poskytli, alebo služby zmluvne sľúbené v potvrdení cesty/faktúre, alebo sú s nimi v rozpore. faktúre a/alebo presahujú popis cesty z našej strany alebo služby zmluvne sľúbené v potvrdení cesty/faktúre alebo sú s nimi v rozpore.
- 2.5. Zmluva je uzavretá doručením nášho vyhlásenia o prijatí. Pokiaľ zákon nestanovuje inak, nie je potrebná žiadna osobitná forma. Po uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po nej vám zašleme potvrdenie cesty v zákonnej forme, minimálne však v textovej forme.
- 2.6. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí líši od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku, ktorá je pre nás záväzná po dobu desiatich dní. Zmluva je uzavretá na základe tejto novej ponuky, ak nám potvrdíte jej prijatie v záväznej lehote prostredníctvom výslovného vyhlásenia, zaplatenia zálohy, zaplatenia zostatku alebo začatím cesty.
- 2.7. Pre rezervácie uskutočnené prostredníctvom elektronického obchodu (napr. internetu) platia okrem vyššie uvedených ustanovení o uzatvorení zmluvy aj nasledujúce podmienky:
  - 2.7.1. Postup online rezervácie je vysvetlený na príslušnej webovej stránke.
  - 2.7.2. Máte možnosť opraviť zadané informácie, vymazať alebo vynulovať celý online rezervačný formulár a použitie tejto možnosti je vysvetlené.
  - 2.7.3. Sú uvedené jazyky, v ktorých je možné uskutočniť online rezerváciu.

- 2.7.4. Ak text zmluvy uložíme, budete o tom informovaní, ako aj o možnosti neskoršieho získania textu zmluvy.
- 2.7.5. Kliknutím na tlačidlo „rezervovať so záväzkom zaplatiť“ alebo na príslušné tlačidlo počas procesu online rezervácie podávate záväznú ponuku na uzavretie cestovnej zmluvy vo forme vašej cestovnej žiadosti.
- 2.7.6. O prijatí vašej žiadosti o cestu budete okamžite informovaní e-mailom (potvrdenie o prijatí).
- 2.7.7. Odoslanie vašej žiadosti o cestu kliknutím na tlačidlo „rezervovať so záväzkom zaplatiť“ nezakladá váš nárok na uzavretie cestovnej zmluvy. Zmluva je uzavretá naším vyhlásením o prijatí, ktoré, pokiaľ zákon nestanovuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Po uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po nej vám zašleme potvrdenie o ceste v zákonnej forme, minimálne však v textovej forme.
- 2.7.8. Ak je cesta prijatá/potvrdená ihneď po stlačení tlačidla „Rezervovať so záväzkom zaplatiť“ alebo príslušným tlačidlom počas procesu online rezervácie prostredníctvom príslušného priameho zobrazenia na obrazovke, cestovná zmluva sa uzatvára zobrazením tohto vyhlásenia o prijatí/potvrdení cesty bez akéhokoľvek medzivýznamového oznámenia. V tomto prípade vám bude ponúknutá možnosť uložiť a vytlačiť potvrdenie cesty, alebo vám bude zaslané potvrdenie cesty v zákonnej forme, minimálne v textovej forme, pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po nej. Záväznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či tieto možnosti uloženia alebo vytlačenia skutočne využijete.

### **3. Služby/ceny**

Rozsah zmluvných služieb a ich ceny sa riadia popisom služieb v našej príslušnej brožúre a potvrdením cesty, vrátane akýchkoľvek záväzných osobitných požiadaviek uvedených v potvrdení cesty. Ak dieťa počas cesty dosiahne vek 2 roky, pri registrácii na cestu sa uplatňujú podmienky a ceny pre deti vo veku 2 rokov a viac. Všetky náklady, ktoré hotelu vzniknú v súvislosti s deťmi mladšími ako 2 roky, sa hradia priamo hotelu.

### **4. Zmeny služieb pred začiatkom cesty**

- 4.1. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých cestovných služieb (napr. cestovných trás) od dohodnutého obsahu cestovnej zmluvy sú po uzavretí zmluvy prípustné, ak
- zmena je nepodstatná a
  - vás o zmene informujeme pred začiatkom cesty a
  - vás o tejto zmene informujeme jasne a zrozumiteľne na trvalom nosiči.

4.2. Po uzavretí cestovnej zmluvy môžeme požiadať o váš súhlas s podstatnou zmenou jednej z podstatných charakteristík cestovnej služby alebo odchýlkou od jednej z vašich špecifikácií, ktoré sa stali predmetom cestovnej zmluvy, alebo o bezplatné odstúpenie od cestovnej zmluvy, ak

- Na základe okolností, ktoré vznikli po uzavretí zmluvy, je možné cestu uskutočniť len s podstatnými zmenami základných charakteristík jednej zo služieb cesty (napr. cieľ, trasa, dopravný prostriedok, miesto, dátum a čas odchodu alebo návratu a medzipristátia, ubytovanie, stravovanie, zahrnuté prehliadky a výlety, skupinová alebo individuálna cesta alebo veľkosť skupiny, jazyk, v ktorom sa služby poskytujú, vhodnosť cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou) alebo s odchýlkou od vašich špecifických požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, a
- naša ponuka na zmenu je predložená pred začiatkom cesty a
- poskytneme vám primeraný čas na vyjadrenie súhlasu.

Ak v stanovenej lehote nevyjadríte svoj nesúhlas, budeme považovať váš súhlas so zmenou, ktorú sme vám ponúkli, za udelený.

V prípade významnej zmeny základných charakteristík jednej z cestovných služieb si vyhradujeme právo ponúknuť vám účasť na náhradnom výlete. Ak je táto náhradná cesta lacnejšia, vrátime vám rozdiel v cene. Ak náhradná cesta nie je aspoň rovnocenná, znížime cenu cesty úmerne k hodnote náhradnej cesty vo vzťahu k hodnote pôvodne rezervovanej cesty. To platí v prípade podstatnej zmeny podstatnej služby cesty.

Ak odstúpite od cestovnej zmluvy, bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia, vám vrátime už zaplatenú cenu zájazdu. Ďalšie zákonné nároky na náhradu škody alebo výdavkov tým nie sú dotknuté.

## 5. Zabezpečenie peňazí zákazníkov

Vaše platby sú zabezpečené v súlade s ustanoveniami § 651 r BGB. Potvrdenie o príslušnom zabezpečení dostanete spolu s potvrdením o ceste vo forme certifikátu vydaného poisťovateľom peňazí zákazníkov alebo v jeho mene v súlade s článkom 252 nemeckého občianskeho zákonníka (EG-BGB) (bezpečnostný certifikát). Poskytneme vám tiež kontaktné údaje poisťovateľa peňazí zákazníkov vo forme predpísanej zákonom.

## 6. Závazky vás/cestujúcich vyplývajúce zo zmluvy: Platba

6.1. Na základe cestovnej zmluvy ste povinný uhradiť odmenu (cenu zájazdu) dohodnutú v cestovnej zmluve v stanovených platobných termínoch (pozri bod 7).

6.2. Možnosti platby za ubytovanie (pozri bod 8) vám budú oznámené predtým, ako podáte ponuku na uzavretie zmluvy o poskytovaní cestovných služieb, a vždy budete mať k dispozícii aspoň jednu štandardnú možnosť platby bez dodatočných nákladov.

## **7. Zmluvné povinnosti vás/cestujúcich: záloha, doplatok, splatnosť, omeškanie, odstúpenie od zmluvy z dôvodu omeškania**

- 7.1. Záloha uvedená v potvrdení cesty/faktúre je splatná ihneď. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ju uhradiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia cesty/faktúry. V prípade leteckej dopravy je to 35 % a v prípade individuálnej dopravy, vlakovej alebo autobusovej dopravy je to 20 %, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Pre naše atraktívne dovolenkové ponuky využívame aj špeciálne podmienky leteckých spoločností, ktoré musia byť v plnej výške uhradené priamo leteckej spoločnosti v čase rezervácie. Platba je splatná až po splnení našich zákonných povinností uvedených v bode 5.
- 7.2. Rozdiel medzi zaplatenou zálohou a dohodnutou odmenou (zostávajúca platba) je splatný 30 dní pred začiatkom cesty. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť túto sumu bez ďalšieho upomienky. Platba sa stane splatnou až po splnení našich zákonných povinností uvedených v bode 5.
- 7.3. Pri krátkodobých rezerváciách uskutočnených 30 dní alebo menej pred začiatkom cesty je potrebné uhradiť celú sumu ihneď. Vy a/alebo cestujúci ste povinní uhradiť túto sumu do jedného týždňa od doručenia potvrdenia cesty/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom cesty. Platba nie je splatná, kým nesplníme naše zákonné povinnosti uvedené v bode 5.
- 7.4. Stornovacie poplatky (pozri bod 10) a poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (pozri bod 11) sú splatné ihneď. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ich uhradiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia cesty/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom cesty.
- 7.5. Všetky poistné prémie sú splatné spolu so zálohou. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ich uhradiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia cesty/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom cesty.
- 7.6. Máme právo odmietnuť poskytnutie cestovných služieb, pokiaľ nebude uhradená celá suma, t. j. pokiaľ nebude pred začiatkom cesty uhradená záloha a zostatok v plnej výške.
- 7.7. Po doručení upomienky po splatnosti ste v omeškaní.
- 7.8. Ak neuhradíte platbu do 30 dní od dátumu splatnosti a doručenia faktúry v písomnej forme, dostanete sa do omeškania bez nutnosti zasielania upomienky. Ak ste spotrebiteľ, platí to len v prípade, ak ste boli o tomto právnom dôsledku výslovne informovaní vo faktúre. Do omeškania sa dostanete aj bez nutnosti zaslania upomienky, ak odmietnete platbu. Vyhlásenie o odmietnutí platby môže byť aj implicitné, napr. neuskutočnením platby inkasom alebo kreditnou kartou alebo vrátením inkasa.
- 7.9. Sme oprávnení účtovať paušálny poplatok za upomienku vo výške 5 EUR za každú upomienku zaslanú po vzniku omeškania. Máte právo preukázať, že nám vznikli podstatne nižšie náklady alebo žiadne náklady.

- 7.10. Ak záloha, dodatočná platba alebo cena zájazdu nie sú uhradené v plnej výške ani po upomienke alebo najneskôr do začiatku zájazdu, sme oprávnení odstúpiť od zmluvy o cestovnom ruchu a účtovať náhradu vo výške zodpovedajúcej paušálnym storno poplatkom (pozri body 10.2. až 10.4.), pokiaľ už v ceste nie je nedostatok, ktorý by vás oprávňoval odstúpiť od zmluvy. Máte právo preukázať, že nám nevznikla žiadna škoda alebo že škoda bola podstatne nižšia.
- 7.11. Pred prijatím platby nebudú poskytnuté žiadne cestovné dokumenty.

## 8. Zmluvné povinnosti vás/cestujúcich: Spôsoby platby

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

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, ak:
  - rezervácia je vykonaná v miestnej cestovnej agentúre (kamenná predajňa) a
  - cestovná kancelária ponúka platbu v hotovosti za naše služby a
  - ponúkame platbu v hotovosti za vybraný zájazd.

Platby musia byť vykonané najneskôr v termínoch splatnosti (pozri bod 7).

- Bankový prevod a SOFORT-Überweisung (špeciálna forma online bankovníctva):
  - Prevod a SOFORT-Überweisung sú možné, ak:
    - rezervácia bola vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
    - Pre vybranú trasu ponúkame bankový prevod alebo SOFORT-Überweisung.

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

- SEPA Direct Debit: SEPA Direct Debit je možný, ak:
  - rezervácia bola vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
  - SEPA Direct Debit ponúkame pre vybranú cestu.

Pri platbe prostredníctvom SEPA Direct Debit sa pre tieto príkazy SEPA Direct Debit dohoduje skrátená lehota 2 dni. Zákazník bude o priamom inkase informovaný v potvrdení rezervácie.

Priame inkasá SEPA sa realizujú v deň splatnosti (pozri časť 7). Ak nie je možné inkasovať platbu z vášho účtu z dôvodu nedostatočných prostriedkov v deň splatnosti, sme oprávnení účtovať vám všetky dodatočné náklady, ktoré nám tým vzniknú.

- Platba kreditnou kartou: Platba kreditnou kartou je možná, ak:
  - rezervácia bola vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
  - sa použije kreditná karta, ktorú akceptujeme – v súčasnosti VISA a Mastercard – a
  - ponúkame platbu kreditnou kartou pre vybranú cestu.

Pri platbe v cestovnej kancelárii musíte pri rezervácii predložiť svoju kreditnú kartu a podpísať potvrdenie o platbe kreditnou kartou alebo zadať svoj PIN kód. Pri rezervácii telefonicky alebo online musíte poskytnúť číslo svojej kreditnej karty, meno držiteľa karty, dátum platnosti a bezpečnostný kód.

Platby kreditnou kartou sa uskutočňujú v termínoch splatnosti (pozri bod 7). Ak nie je možné uskutočniť platbu z vášho kreditného účtu z dôvodu nedostatočných prostriedkov v termínoch splatnosti, sme oprávnení účtovať vám všetky dodatočné náklady, ktoré nám vznikli.

Pri všetkých spôsoboch platby sú cestovné dokumenty k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom cesty a zasielajú sa elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. E-mailová adresa môže byť aj adresa cestovnej kancelárie.

## 9. Započítanie

Vy a/alebo hosť máte právo kompenzovať iba nesporné alebo právoplatne stanovené pohľadávky voči nám.

## 10. Odstúpenie od zmluvy zo strany host'a

10.1. Od cesty sa môžete odhlásiť kedykoľvek pred jej začiatkom. Aby nedošlo k nedorozumeniam, odhlásenie zo zmluvy by malo byť oznámené písomne. Neúčast' na ceste sa vo všeobecnosti považuje za odstúpenie od zmluvy. Rozhodujúci pre moment odstúpenia od zmluvy je dátum doručenia oznámenia o odstúpení nám.

10.2. Ak odstúpíte od zmluvy o ceste alebo sa cesty nezúčastníte, môžeme požadovať primeranú náhradu. Tá sa vypočíta z ceny cesty po odpočítaní hodnoty nákladov, ktoré sme ušetrili, a toho, čo sme získali z akéhokoľvek iného využitia cestovných služieb. Máte právo preukázať, že nám v skutočnosti vznikli nižšie škody.

10.3. Pre zjednodušenie sme zohľadnili náš nárok na náhradu škody, očakávané úspory nákladov a očakávané výnosy z iného využitia cestovných služieb v závislosti od zostávajúceho obdobia medzi oznámením o odstúpení od zmluvy a začiatkom cesty, a to nasledovne:

- V prípade leteckej dopravy:
  - V prípade doručenia odstúpenia
    - do 40 dní pred začiatkom cesty, nárok na náhradu škody predstavuje 35 % ceny cesty,
    - od 39. do 30. dňa pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody 40 % ceny cesty,
    - od 29. do 22. dňa pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody 50 % ceny cesty,
    - od 21 do 15 dní pred začiatkom cesty je nárok na kompenzáciu 60 % ceny cesty,
    - od 14 do 7 dní pred začiatkom cesty je nárok na odškodnenie 70 % ceny cesty,

- od 6. do 1. dňa pred začiatkom cesty je náhrada 80 % ceny cesty,
- v deň odchodu alebo v prípade neúčasti je kompenzácia 90 % ceny zájazdu.
- V prípade ciest, ktoré zahŕňajú spätočnú cestu, bez ohľadu na to, či cestujete lietadlom, vlakom, autobusom alebo vlastným dopravným prostriedkom:
  - do 60 dní pred začiatkom cesty je nárok na kompenzáciu 30 % ceny cesty,
  - od 59 do 45 dní pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody vo výške 50 % ceny cesty,
  - od 44 do 30 dní pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody vo výške 70 % ceny cesty,
  - od 29 do 15 dní pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody vo výške 80 % ceny cesty,
  - od 14 do 3 dní pred začiatkom cesty je nárok na náhradu škody vo výške 90 % ceny cesty,
  - od 2 dňa pred začiatkom cesty alebo v prípade neprítomnosti nárok nárok na náhradu vo výške 95 % ceny cesty.

Máte právo preukázať, že nám v skutočnosti vznikli nižšie škody.

- 10.4. Náš nárok na náhradu škody zaniká, ak v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevyhnutné, mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvňujú realizáciu cesty alebo prepravu osôb do ich cieľovej destinácie. Nevyhnutné a mimoriadne okolnosti sa považujú za existujúce, ak sú mimo kontroly strany, ktorá sa na ne odvoláva, a ich dôsledky nebolo možné zabrániť ani pri prijatí všetkých primeraných opatrení.
- 10.5. V prípade odstúpenia od zmluvy je potrebné vrátiť všetky už vydané cestovné lístky.

## 11. Zmeny rezervácie, prevody zmlúv

### 11.1. Zmeny rezervácií letov:

Po uzavretí zmluvy už nie je možné meniť termíny cesty, destináciu, typ dopravy ani letisko odletu. Zmeny ubytovania, staníc vyzdvihnutia alebo typu prenajatého vozidla je možné vykonať najneskôr 30 dní pred začiatkom cesty. Okrem prípadných dodatočných nákladov bude účtovaný poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne 50 EUR na rezerváciu). Presné náklady na zmenu rezervácie si prosím overte vopred.

### 11.2. Zmeny rezervácií ciest bez letov:

Zmeny vašej požiadavky týkajúce sa dátumu cesty, destinácie, ubytovania, spôsobu dopravy, odchodových staníc alebo typu prenajatého vozidla sú možné najneskôr 30 dní pred začiatkom cesty. Pri zmene rezervácie budú účtované všetky dodatočné náklady

plus manipulačný poplatok vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne 50 EUR na rezerváciu).

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

#### 11.3. Prenos zmluvy:

Prostredníctvom vyhlásenia na trvalom nosiči, ktoré nám musí byť doručené najneskôr 7 dní pred začiatkom cesty, a len ak je vyhlásenie podané v primeranej lehote pred začiatkom cesty, môžete požiadať o prevod svojich práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy o ceste na tretiu osobu.

V takom prípade môžeme požadovať náhradu skutočných a primeraných dodatočných nákladov alebo odmietnuť vstup tretej strane, ak nespĺňa zmluvné požiadavky na cestu.

## 12. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestovnej kancelárie

12.1. Ak v ponuke zájazdu najneskôr pred podaním vášho vyhlásenia o zámere uzavrieť zmluvu uvedieme minimálny počet účastníkov a lehotu, do ktorej je možné odstúpiť od zmluvy, môžeme v prípade, že sa na tento zájazd prihlásilo menej osôb, môžeme odstúpiť od zmluvy o cestovnom ruchu v lehote, ktorá vám bola oznámená a ktorá sa stala predmetom zmluvy pred začiatkom cesty. Nesmú byť prekročené nasledujúce termíny:

- pre cesty trvajúce viac ako 6 dní, najneskôr 20 dní pred začiatkom cesty,
- pre cesty trvajúce 2 až 6 dní, najneskôr 7 dní pred začiatkom cesty,
- v prípade ciest trvajúcich menej ako 2 dni, najneskôr 48 hodín pred začiatkom cesty.

12.2. Ak nám nevyhnutné vonkajšie okolnosti bránia v plnení cestovnej zmluvy, môžeme od cestovnej zmluvy odstúpiť ihneď po zistení dôvodu odstúpenia.

Takéto okolnosti nastanú aj v prípade, ak sa pred začiatkom cesty dozvieme o dôležitých dôvodoch týkajúcich sa cestujúceho, ktoré môžu spôsobiť trvalé narušenie cesty.

12.3. Ak odstúpime od cestovnej zmluvy v súlade s ustanoveniami tohto odseku, bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia, vám vrátime cenu zájazdu, ktorú ste už zaplatili.

## 13. Zodpovednosť cestovnej kancelárie

13.1. V rámci našej povinnosti starostlivosti ako riadneho obchodníka sme zodpovední za to, aby cesta bola bez väd. Cesta je bez väd, ak má dohodnutý charakter. Ak charakter nebol dohodnutý, cesta je bez väd

- ak je vhodná na účel uvedený v zmluve, inak

- ak je vhodný na bežné použitie a má vlastnosti, ktoré sú bežné pre cesty rovnakého typu a ktoré môže cestujúci očakávať podľa typu cesty, a
  - ak neposkytneme cestovné služby alebo ich poskytneme s neprímeraným oneskorením.
- 13.2. Naša zmluvná zodpovednosť za škody, ktoré nie sú fyzickými zraneniami a ktoré neboli spôsobené našou vinou, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek iné záväzné nároky vyplývajúce z medzinárodných dohovorov alebo právnych predpisov na nich založených týmto obmedzením nie sú dotknuté.
- 13.3. Naša zodpovednosť za nároky na náhradu škody vyplývajúce z protiprávnych konaní je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu, pokiaľ škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nebanlivosťou z našej strany alebo zo strany poskytovateľa služieb a nezahŕňa ujmu na živote, zdraví alebo telesnej integritete. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na ďalšie záväzné nároky vyplývajúce z medzinárodných dohovorov alebo zákonných ustanovení na nich založených.
- 13.4. Ak sa na cestovné služby vzťahujú medzinárodné dohovory alebo právne predpisy založené na nich, ktoré stanovujú nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb len za určitých podmienok alebo obmedzení, alebo ktoré podriaďujú nárok na náhradu škody určitým podmienkam alebo obmedzeniam, tieto podmienky alebo obmedzenia sa vzťahujú aj v náš prospech.
- 13.5. Akékoľvek nároky na náhradu škody alebo zníženie ceny voči nám musia byť kompenzované tým, čo ste dostali ako náhradu alebo zníženie ceny za tú istú udalosť v súlade s
- medzinárodné dohody alebo
  - zákonné predpisy založené na týchto dohodách alebo
  - podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 (práva cestujúcich v leteckej doprave v prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia alebo veľkého meškania) 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
  - podľa nariadenia (ES) č. 181/2011 (práva cestujúcich v autobusovej a diaľkovej autobusovej doprave).

13.6. Nie sme zodpovední za služby, ktoré nie sú súčasťou cestovnej zmluvy uzavretej medzi vami a nami, ako napríklad zmluvy o turistických službách (napr. výlety), ktoré ste uzavreli na mieste s tretími stranami.

#### **14. Oznámenie o vadách**

Vy alebo vaši spolucestujúci ste povinní nám okamžite nahlásiť akékoľvek nedostatky v ceste. V takomto prípade kontaktujte orgán, ktorý sme určili. Kontaktné údaje nájdete v potvrdení cesty. Ak v rozpore s týmto bodom neoznámite akékoľvek nedostatky v ceste okamžite a my preto nebudeme môcť vybaviť vašu sťažnosť, nemáte nárok na zľavu ani kompenzáciu od nás.

#### **15. Postup pri reklamáciách a online riešenie sporov**

Ak nie ste spokojní s poskytovaním zmluvných služieb, môžete kontaktovať náš zákaznícky servis. Je k dispozícii na adrese:

customerservice@vtours-international.com

V súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov by sme radi upozornili, že sa nezúčastňujeme na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa po zverejnení týchto cestovných podmienok stane riešenie spotrebiteľských sporov povinným, budeme o tom našich zákazníkov primeraným spôsobom informovať.

#### **16. Pasové, vízové a zdravotné formality**

Budete informovaní o všeobecných pasových a vízových požiadavkách v krajine destinácie, ako aj o približnej dobe potrebnej na získanie víza a zdravotných formalít. Pokiaľ nie je s vami výslovne dohodnuté inak, cestujúci sú zodpovední za dodržiavanie týchto pasových a vízových požiadaviek, zdravotných formalít a všetkých ostatných právnych predpisov platných pre cestu. Nie sme zodpovední za žiadne porušenie týchto predpisov a jeho dôsledky.

#### **17. Poistenie storno poplatkov**

Odporúčame vám uzavrieť cestovné poistenie a poistenie kryjúce náklady na pomoc, vrátane repatriácie v prípade úrazu, choroby alebo smrti. Náklady na toto poistenie nie sú zahrnuté v cene zájazdu.

#### **18. Prevádzkovateľ leteckej spoločnosti**

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy

(EuVO 2111/05) vyžaduje, aby sme vás v čase rezervácie informovali o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy (EN) pre všetky letecké dopravné služby, ktoré budú poskytované v rámci vašej rezervovanej cesty.

Ak v čase rezervácie ešte nie je známa prevádzkujúca letecká spoločnosť, uvedieme leteckú spoločnosť alebo letecké spoločnosti, ktoré budú pravdepodobne prevádzkovať let. Akonáhle budeme vedieť, ktorá letecká spoločnosť bude prevádzkovať let, budeme vás o tom informovať. Ak dôjde k zmene leteckej spoločnosti uvedenej ako prevádzkovateľ letu, budeme vás o tejto zmene informovať. Urobíme všetky primerané kroky, aby sme vás o zmene informovali čo najskôr.

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

## 19. Ochrana osobných údajov

Vaše osobné údaje a/alebo osobné údaje cestujúcich zhromažďujeme, spracúvame, ukladáme a prenášame výlučne v súlade s príslušnými zákonmi Spolkovej republiky Nemecko, najmä v súlade so zákonom BDSG a nariadením GDPR. Pokiaľ ste vy a/alebo cestujúci výslovne nesúhlasili s ďalším používaním vašich osobných údajov, tieto údaje budeme používať výlučne na účely plnenia cestovnej zmluvy a na iné obchodné účely. Vy a/alebo cestujúci môžete kedykoľvek požiadať o informácie o osobných údajoch, ktoré sme o vás zhromaždili, spracovali, uložili a preniesli, ako aj požiadať o ich vymazanie alebo zablokovanie.

## 20. Záverečné ustanovenia

- 20.1. Miestom plnenia všetkých nárokov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy a súvisiacich s ňou je naše sídlo v Glattbruggu.
- 20.2. Miestom jurisdikcie je Frankfurt nad Mohanom, ak ste vy a/alebo cestujúci obchodníci alebo právnické osoby podľa verejného práva alebo nemáte všeobecné miesto jurisdikcie v Nemecku.
- 20.3. Cestovná zmluva a všetky dohody uzavreté na jej základe alebo v súvislosti s ňou medzi vami a/alebo cestujúcimi a nami sa riadia výlučne právnymi predpismi Spolkovej republiky Nemecko, s výnimkou Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnom predaji tovaru, pokiaľ nie je povinné uplatňovanie právnych predpisov inej krajiny, najmä krajiny pôvodu vás a/alebo cestujúcich alebo inej krajiny.
- 20.4. Ak sú alebo sa stanú jednotlivé ustanovenia týchto VOP alebo cestovnej zmluvy alebo ich časti neplatnými alebo nevymáhateľnými, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných častí príslušného ustanovenia, týchto VOP alebo cestovnej zmluvy. Neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenie sa nahradí ustanovením, ktoré sa mu z ekonomického hľadiska čo najviac približuje.

## 21. **Uzatvorenie zmluvy o ubytovaní**

- 21.1. Reklamy, popisy, cenníky alebo cenové tabuľky, ako aj iné propagačné akcie alebo reklamy na ubytovanie a/alebo iné hotelové služby z našej strany – vrátane tých, ktoré sa týkajú konkrétneho obdobia a/alebo uvádzajú konkrétnu cenu a/alebo iné služby a protihodnotu – nepredstavujú ponuku v právnom zmysle. Sú skôr iba výzvou pre potenciálnych zákazníkov, aby predložili ponuku na uzavretie zmluvy o ubytovaní s príslušným obsahom.
- 21.2. Rezerváciou hotelových služieb podávate záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o ubytovaní na súkromné účely. Ponuka, ktorú nám podáte, je pre vás záväzná. Sme oprávnení túto ponuku prijať v primeranej lehote, najneskôr však do troch dní od jej prijatia. Ponuka a prijatie nevyžadujú žiadnu osobitnú formu.
- 21.3. Po uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí zašleme vám a/alebo hosťovi potvrdenie rezervácie/faktúru v textovej forme. Základom ponuky a prijatia, a teda aj obsahom zmluvy, je výlučne obsah aktuálneho popisu hotela platného na obdobie pobytu a obsah potvrdenia rezervácie/faktúry.
- 21.4. Sprostredkovatelia (napr. cestovné kancelárie, online portály) a tretie strany poverené našou spoločnosťou poskytovaním služieb (napr. hotely) nie sú oprávnené ani inak oprávnené uzatvárať zmluvy, poskytovať informácie alebo dávať záruky, ktoré menia obsah zmluvy o ubytovaní, ako je uvedené v aktuálnom popise hotela platnom na obdobie pobytu a v obsahu potvrdenia rezervácie/faktúry, a/alebo presahujú popis hotela poskytnutý nami alebo služby zmluvne sľúbené v potvrdení rezervácie/faktúre alebo sú s nimi v rozpore.faktúre a/alebo prekračujú alebo sú v rozpore s hotelovým popisom, ktorý sme poskytli, alebo so službami zmluvne sľúbenými v potvrdení rezervácie/faktúre.
- 21.5. Ak vy a/alebo váš hosť rezervujete alebo využívate služby v hoteli, ktoré nie sú hradené 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 s nami.
- 21.6. Zmluva je uzavretá doručením potvrdenia rezervácie (vyhlásenia o prijatí) z našej strany. Pokiaľ zákon nestanovuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Po uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po jej uzavretí vám zašleme potvrdenie rezervácie v zákonnej forme, minimálne však v textovej forme.
- 21.7. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí líši od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku, ktorá je pre nás záväzná po dobu desiatich dní. Zmluva je uzavretá na základe tejto novej ponuky, ak nám potvrdíte jej prijatie v rámci záväznej lehoty prostredníctvom výslovného vyhlásenia, zaplataenia zálohy, zaplataenia zostatku alebo využitím ubytovania a/alebo iných hotelových služieb.

- 21.8. Pre rezervácie uskutočnené prostredníctvom elektronického obchodu (napr. internetu) platia okrem vyššie uvedených pravidiel uzatvárania zmluvy aj tieto ustanovenia:
- 21.8.1. Postup online rezervácie je vysvetlený na príslušnej webovej stránke.
  - 21.8.2. Máte možnosť opraviť, vymazať alebo obnoviť celý online rezervačný formulár, ktorého používanie je vysvetlené.
  - 21.8.3. Jazyky, v ktorých je možné vykonať online rezerváciu, sú uvedené v zozname.
  - 21.8.4. Ak uložíme text zmluvy, budete o tom informovaní, ako aj o možnosti neskoršieho získania textu zmluvy.
  - 21.8.5. Kliknutím na tlačidlo „Rezervovať so záväzkom platby“ alebo na príslušné tlačidlo v procese online rezervácie podávate záväznú ponuku na uzavretie cestovnej zmluvy vo forme vašej cestovnej žiadosti.
  - 21.8.6. Prijatie vašej rezervácie bude okamžite potvrdené elektronicky (potvrdenie prijatia).
  - 21.8.7. Odoslanie rezervácie kliknutím na tlačidlo „rezervovať so záväzkom zaplatiť“ nezakladá vaše právo na uzavretie zmluvy o ubytovaní. Zmluva je uzavretá po našom potvrdení rezervácie, ktoré, ak zákon nestanovuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Po uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po jej uzavretí vám zašleme potvrdenie rezervácie v zákonnej forme, minimálne však v textovej forme.
- 21.9. Ak je rezervácia potvrdená ihneď po stlačení tlačidla „rezervovať s platbou“ alebo príslušného tlačidla počas procesu online rezervácie prostredníctvom príslušného okamžitého zobrazenia na obrazovke, zmluva o ubytovaní sa uzatvára zobrazením tohto potvrdenia rezervácie bez akéhokoľvek medzivýznamového oznámenia. V tomto prípade vám bude ponúknutá možnosť uložiť a vytlačiť potvrdenie rezervácie, alebo vám bude zaslané potvrdenie rezervácie v zákonnej forme, minimálne v textovej forme, po uzavretí zmluvy alebo ihneď po jej uzavretí. Záväznosť zmluvy o ubytovaní však nezávisí od toho, či tieto možnosti na uloženie alebo vytlačenie skutočne využijete.

## **22. Naše zmluvné povinnosti**

- 22.1. Na základe zmluvy o ubytovaní sme povinní hosťovi rezervovať a poskytnúť izbu v kategórii uvedenej v zmluve o ubytovaní alebo v lepšej kategórii v hoteli uvedenom v zmluve o ubytovaní na dobu uvedenú v zmluve o ubytovaní (dĺžka pobytu). Ak je to dohodnuté v zmluve o ubytovaní, sme tiež povinní poskytnúť hosťovi dodatočné hotelové služby výslovne uvedené v zmluve o ubytovaní na dobu uvedenú v zmluve o ubytovaní. Podrobnosti sú uvedené v bodoch 27 a 28 a v hotelových pravidlách.

- 22.2. Hotelové služby, a najmä poskytovanie izieb, zabezpečujeme prostredníctvom tretích osôb.
- 22.3. Podnájom alebo ďalší prenájom hotelovej izby alebo ďalší predaj hotelových služieb, ktoré sme povinní poskytovať na základe zmluvy o ubytovaní, zo strany vás alebo host'a je vylúčený. Nie sme povinní poskytovať hotelové služby akéhokoľvek druhu iným osobám ako tým, ktoré sú uvedené v zmluve o ubytovaní ako hostia, ani zabezpečiť ich poskytovanie tretími stranami. V prípade neoprávneného podnájmu alebo ďalšieho prenájmu, alebo neoprávneného ďalšieho predaja a z toho vyplývajúceho oprávneného odmietnutia poskytnutia hotelových služieb z našej strany alebo zo strany tretej osoby, ktorú sme poverili poskytovaním hotelových služieb, sa uplatnia ustanovenia bodov 31.4. – 31.5.

### **23. Závazky vás/host'a vyplývajúce zo zmluvy: Platba**

- 23.1. Na základe zmluvy o ubytovaní ste povinný zaplatiť odmenu dohodnutú v zmluve o ubytovaní alebo, ak to nebolo dohodnuté v zmluve o ubytovaní, zaplatiť nám alebo hotelu uvedenému v zmluve o ubytovaní zverejnenú odmenu za služby dohodnuté v zmluve o ubytovaní za dobu trvania vášho pobytu.
- 23.2. Možnosti platby za ubytovanie (pozri bod 25) vám budú oznámené predtým, ako podáte ponuku na uzavretie zmluvy o ubytovaní, a vždy budete mať k dispozícii aspoň jednu štandardnú možnosť platby bez dodatočných nákladov.

### **24. Závazky vás/host'a vyplývajúce zo zmluvy: záloha, kaucia**

- 24.1. Ak odmena nie je splatná pri uzavretí zmluvy alebo pri prijatí faktúry a nebola zaplatená v plnej výške (pozri bod 26, napr. v prípade samotnej rezervácie), sme oprávnení pri uzavretí zmluvy alebo kedykoľvek po nej až do skončenia plnenia zmluvy o ubytovaní požadovať primeranú zálohu alebo kauciu za odmenu splatnú v jednotlivých prípadoch a odmietnuť ďalšie plnenie zmluvy o ubytovaní, kým nebude poskytnutá záloha alebo kaucia, pokiaľ nebola odmena zaplatená v plnej výške v čase rezervácie.
- 24.2. Alternatívne sme oprávnení podľa nášho uváženia požiadať o záruku kreditnou kartou vo výške odmeny splatnej podľa zmluvy o ubytovaní, ak odmena nie je v čase rezervácie zaplatená v plnej výške.
- 24.3. Vy a my sa zhodujeme, že záloha alebo kaucia vo výške 20 % odmeny splatnej podľa zmluvy o ubytovaní je v každom prípade primeraná.
- 24.4. Najmä v prípade omeškania platby alebo neuhradenia platby podľa tejto alebo predchádzajúcej zmluvy o ubytovaní medzi nami a vami a/alebo host'om sme oprávnení požadovať od vás zálohu vo výške ceny splatnej podľa zmluvy o ubytovaní.

## 25. Zmluvné povinnosti vás/host'a: Spôsoby platby

V závislosti od spôsobu rezervácie sa na nižšie uvedené spôsoby platby vzťahujú podmienky uvedené v každom jednotlivom prípade:

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, ak:
  - rezervácia bola vykonaná v miestnej cestovnej agentúre (kamenná predajňa) a
  - Cestovná kancelária ponúka platby v hotovosti za naše služby a
  - my ponúkame platby v hotovosti za vybrané ubytovacie služby.

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

- Bankové prevody a SOFORT-Überweisung (špeciálna forma online bankovníctva) sú možné, ak:
  - rezervácia je vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
  - ponúkame bankový prevod alebo okamžitý prevod pre vybrané ubytovacie služby.

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

- SEPA Direct Debit: SEPA Direct Debit je možný, ak:
  - rezervácia bola vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
  - SEPA inkaso ponúkame pre vybrané ubytovacie služby.

Pri platbe prostredníctvom priameho inkasa SEPA sa pre tieto príkazy na priame inkaso SEPA dohoduje skrátená lehota na oznámenie vopred, a to 2 dni. Zákazník bude o priamom inkase informovaný v potvrdení rezervácie.

Inkasá SEPA sa vykonávajú v termínoch splatnosti (pozri bod 26). Ak nie je možné vykonať inkaso z vášho účtu z dôvodu nedostatočných finančných prostriedkov v termínoch splatnosti, sme oprávnení účtovať vám dodatočné náklady, ktoré nám vznikli.

- Platba kreditnou kartou: Platba kreditnou kartou je možná, ak:
  - Rezervácia sa vykonáva v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
  - použitím kreditnej karty, ktorú akceptujeme – v súčasnosti VISA a Mastercard – a
  - ponúkame platbu kreditnou kartou za vybrané ubytovacie služby.

Pri platbe v cestovnej kancelárii je potrebné pri rezervácii predložiť kreditnú kartu a podpísať potvrdenie o platbe kreditnou kartou alebo zadať PIN. Pri rezervácii telefonicky alebo online je potrebné uviesť číslo kreditnej karty, meno držiteľa karty, dátum platnosti a bezpečnostný kód.

Platby kreditnou kartou sa uskutočňujú v termínoch splatnosti (pozri bod 26). Ak nie je možné uskutočniť platbu z vášho kreditného účtu z dôvodu nedostatočných finančných prostriedkov v termínoch splatnosti, sme oprávnení účtovať vám všetky dodatočné náklady, ktoré nám vznikli.

Pri všetkých spôsoboch platby sú cestovné dokumenty k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom ubytovania a zasielajú sa elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. E-mailová adresa môže byť aj adresa cestovnej kancelárie.

## **26. Zmluvné povinnosti vás/host'a: splatnosť, omeškanie**

- 26.1. Pokiaľ nie je v zmluve o ubytovaní výslovne uvedené inak, platba je splatná pri uzavretí zmluvy o ubytovaní, najneskôr však po doručení písomnej faktúry za príslušnú službu. Odmena za dodatočné služby objednané neskôr alebo priamo v hoteli je splatná ihneď po objednaní, najneskôr však po doručení písomnej faktúry za príslušnú službu.
- 26.2. Po doručení upomienky po splatnosti ste v omeškaní.
- 26.3. Ak nezaplatíte do 30 dní od dátumu splatnosti a doručenia faktúry v písomnej forme, dostanete sa do omeškania bez upomienky. Ak ste spotrebiteľ, platí to len v prípade, ak ste boli výslovne upozornení na tento právny dôsledok vo faktúre. Do omeškania sa dostanete bez upomienky aj v prípade, ak odmietnete platbu. Vyhlásenie o odmietnutí platby môže byť aj implicitné, napr. neuskutočnením platby inkasom alebo kreditnou kartou alebo vrátením inkasa.
- 26.4. Sme oprávnení účtovať paušálny poplatok za upomienku vo výške 5 EUR za každú upomienku zaslanú po vzniku omeškania. Máte právo preukázať, že nám vznikli podstatne nižšie náklady alebo žiadne náklady.

## **27. Domový poriadok a ďalšie ustanovenia**

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

## **28. Časy prihlásenia a odhlásenia**

- 28.1. Izby rezervované na základe zmluvy o ubytovaní sú zvyčajne k dispozícii od 15:00 hod. v deň príchodu. Hostia nemajú nárok na skorší prístup do svojich izieb.
- 28.2. Pokiaľ nie je v zmluve o ubytovaní výslovne uvedené inak, izby rezervované na základe zmluvy o ubytovaní a nezaplatené vopred budú pre host'a rezervované do 18:00 hod. v deň príchodu. Ak hosť do tejto hodiny nepríde a nezaregistruje sa, nemá nárok na izbu. V takomto prípade môžeme bezplatne odstúpiť od zmluvy o ubytovaní.

- 28.3. Izby rezervované na základe zmluvy o ubytovaní musia byť uvoľnené najneskôr do 12:00 hod. v deň odchodu. Do tohto času musí byť dokončená aj registrácia odchodu.
- 28.4. Ak hosť neopustí izbu v čase uvedenom v bode 28.3 a nevykoná check-out, sme oprávnení účtovať poplatok za neskorý check-out, ak hosť opustí izbu najneskôr do 16:00 hod. a vykoná check-out.
- 28.5. Ak hosť neopustí izbu do 16:00 hod. v deň odchodu a nevykoná check-out, sme oprávnení účtovať poplatok za jeden deň za izbu v kategórii, v ktorej bol hosť ubytovaný, vo výške zverejnenej nami alebo treťou stranou, ktorú sme poverili poskytovaním hotelových služieb, platnej počas pobytu hosťa. Naše právo uplatniť ďalšie nároky na náhradu škody zostáva nedotknuté. Vy a/alebo hosť máte právo preukázať, že škoda bola nižšia.
- 28.6. Body 28.4 a 28.5 sa primerane vzťahujú na dni nasledujúce po dni odchodu.

## **29. Zmeny zmluvy, úpravy cien**

- 29.1. Zmeny zmluvy o ubytovaní sú možné len so súhlasom druhej strany, okrem osobitných prípadov uvedených v týchto všeobecných obchodných podmienkach.
- 29.2. Ak medzi uzavretím zmluvy o ubytovaní a zmluvne dohodnutým začiatkom poskytovania ubytovacích služieb uplynie najmenej 4 mesiace a ak po uzavretí zmluvy dôjde k zmene miestnych daní a/alebo poplatkov, vrátane dane z pridanej hodnoty, a táto zmena sa týka zmluvy o ubytovaní, sme oprávnení zvýšiť alebo znížiť odmenu o zodpovedajúcu sumu aj bez vášho súhlasu a/alebo súhlasu hosťa. zníženie daní a/alebo poplatkov.
- 29.3. Sme oprávnení podmieniť váš súhlas so zmenou zmluvy o ubytovaní, o ktorú požiadate vy a/alebo hosť, najmä pokiaľ ide o zmenu dĺžky trvania ubytovania, zmenu počtu izieb, ktoré majú byť k dispozícii, zmenu kategórie izieb, ktoré majú byť k dispozícii, alebo zmenu počtu ubytovaných osôb, zmenu ceny za príslušnú službu, ktorá má byť zmenená. alebo zmeny počtu ubytovaných osôb, od zmeny ceny príslušnej služby, ktorá má byť zmenená.

## **30. Započítanie**

Vy a/alebo hosť máte právo započítať voči nám iba nesporné alebo právoplatne stanovené pohľadávky.

## **31. Odstúpenie**

- 31.1. Pred zmluvne dohodnutým dátumom začatia poskytovania ubytovacích služieb máte právo kedykoľvek odstúpiť od zmluvy o ubytovaní za primeranú náhradu alebo primerané odškodnenie.

- 31.2. Oznámenie o zrušení musí byť podané písomne. Ak oznámenie nedostaneme najmenej jeden deň pred zmluvne dohodnutým začiatkom poskytovania ubytovacích služieb alebo ak vy a/alebo hosť nevyužijete ubytovacie služby bez predchádzajúceho oznámenia, ste aj naďalej povinní zaplatiť odmenu dohodnutú v zmluve o ubytovaní alebo – ak nebola v zmluve o ubytovaní dohodnutá žiadna odmena – odmenu, ktorú sme zverejnili my alebo hotel uvedený v zmluve o ubytovaní za obdobie ubytovania za hotelové služby, ktoré ste vy a/alebo hosť rezervovali v zmluve o ubytovaní.
- 31.3. Vy a my sa dohodujeme na nasledujúcej paušálnej náhrade alebo úhrade. Máte právo preukázať, že skutočná škoda je nižšia. My máme právo preukázať, že skutočná škoda je vyššia. Ak sa preukáže skutočná nižšia alebo vyššia škoda, ste povinný uhradiť preukázanú škodu namiesto paušálnej sumy uvedenej nižšie.
- 31.4. Pre zmluvy o ubytovaní platí nasledovné:
- Do 60 dní pred začiatkom poskytovania ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní je zákazník povinný zaplatiť paušálny poplatok alebo náhradu vo výške 20 % dohodnutej ceny.
  - Najneskôr 30 dní pred začiatkom poskytovania ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní je zákazník povinný zaplatiť paušálny poplatok alebo náhradu vo výške 50 % dohodnutej ceny.
  - Najneskôr jeden deň pred začiatkom poskytovania ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní je zákazník povinný zaplatiť paušálny poplatok alebo náhradu vo výške 75 % dohodnutej ceny.
  - Od dátumu začatia poskytovania ubytovacích služieb uvedených v zmluve o ubytovaní je zákazník povinný zaplatiť paušálny poplatok alebo náhradu vo výške dohodnutej ceny.
  - Pri niektorých ponukách využívame mimoriadne výhodné hotelové ceny. Tieto ceny vychádzajú zo špeciálnych podmienok nákupu hotelového ubytovania. Tieto ceny nie je možné prebookovať a v prípade zrušenia rezervácie sa storno poplatky pohybujú vo výške 80 % dohodnutej ceny do 2 dní pred začiatkom ubytovania uvedeným v zmluve o ubytovaní alebo 100 % od 1 dňa pred začiatkom ubytovania. O tomto ustanovení budete informovaní pri rezervácii pred odoslaním vyhlásenia o zámere uzavrieť zmluvu.
- 31.5. Okrem toho sme oprávnení odstúpiť od zmluvy bezplatne, ak:
- poskytovanie ubytovacích služieb je pre nás alebo pre tretiu stranu, ktorú sme poverili, nemožné alebo výrazne sťažené v dôsledku vonkajších vplyvov, ktoré nemôžeme ovplyvniť ekonomicky prijateľnými a primeranými prostriedkami (vyššia moc). Medzi takéto vplyvy patria najmä štrajky, výluky, vojny, teroristické útoky, nepokoje, akty štátnej moci, prírodné katastrofy, povodne a výpadky základných služieb, ako je dodávka elektriny alebo vody.
  - z dôvodov súvisiacich s hosťom možno očakávať, že ich ubytovanie naruší hladký chod hotela alebo ohrozí bezpečnosť zamestnancov alebo ostatných hostí.
  - odmena ešte nebola v plnej výške uhradená vami alebo hosťom a
    - po uzavretí zmluvy došlo k výraznému zhoršeniu vašej finančnej situácie a/alebo finančnej situácie hosťa, alebo

- bol podaný návrh na začatie konkurzného konania voči vášmu majetku a/alebo majetku hosťa, bolo začaté konkurzné konanie alebo bolo začatie konkurzného konania zamietnuté z dôvodu nedostatočného majetku a
- ak ste vy a/alebo váš hosť predložili čestné vyhlásenie podľa § 807 nemeckého občianskeho súdneho poriadku (ZPO) alebo
- ak vediete iné mimosúdne konanie na vyrovnanie pohľadávok.
- sme sa pri podaní vyhlásenia o zámere pomýlili, alebo sme nemali v úmysle podať vyhlásenie s takýmto obsahom, a možno predpokladať, že keby sme boli vedomí skutočností a keby sme prípad posúdili rozumne, vyhlásenie o zámere by sme nepodali. Za chybu týkajúcu sa obsahu vyhlásenia sa považuje aj chyba týkajúca sa vlastností osoby alebo veci, ktoré sa v obchodných transakciách považujú za podstatné.
- vyhlásenie o zámere bolo nesprávne odoslané osobou alebo inštitúciou, ktorá ho odosielala, a možno predpokladať, že keby sme boli vedomí skutočností a keby sme prípad primerane posúdili, vyhlásenie o zámere by sme neurobili.
- boli sme nútení vyhlásiť úmysel podvodom alebo nezákonnými vyhrážkami.

## **32. Vady: Zníženie ceny, odstúpenie od zmluvy, povinnosť reklamovať**

- 32.1. Nedostatok hotelových služieb spočíva v negatívnej odchýlke poskytovaných hotelových služieb od hotelových služieb garantovaných v zmluve o ubytovaní. To neplatí, ak sa negatívna odchýlka týka hotelovej služby, ktorá nie je podstatná vo vzťahu k celkovému rozsahu dohodnutých alebo ponúkaných hotelových služieb, alebo ak je negatívna odchýlka spôsobená aspoň čiastočne vonkajšími vplyvmi, ktorým sme nemohli zabrániť ekonomicky prijateľnými a primeranými prostriedkami.
- 32.2. Akékoľvek nedostatky v hotelových službách oprávňujú vás a/alebo hosťa na zníženie odmeny len v prípade, ak
- ide o oprávnené vady v zmysle bodu 32.1. a
  - vy a/alebo hosť ste nám a prípadne tretej strane, ktorú sme poverili poskytovaním hotelových služieb, nahlásili vadu a požiadali o jej odstránenie, a
  - vady, ktoré ste nahlásili, neboli odstránené v primeranej lehote, ktorú sme stanovili.
- Za týchto podmienok existuje právo na zníženie ceny len za pomernú časť odmeny pripadajúcu na obdobie po uplynutí primeranej lehoty. Body 33.1. a 33.3. sa uplatňujú primerane.
- 32.3. Vy a/alebo váš hosť máte právo odstúpiť od zmluvy o ubytovaní z dôvodu vady len vtedy, ak:
- existujú oprávnené vady v zmysle bodu 32.1. a
  - vy a/alebo hosť ste nám a prípadne tretej strane poverenej poskytovaním hotelových služieb nahlásili vadu a požiadali o jej odstránenie a
  - uplynula primeraná lehota, ktorú sme stanovili na odstránenie väd, bez toho, aby boli vady odstránené.

### **33. Zodpovednosť**

- 33.1. Zodpovedáme za škody na živote, zdraví a telesnej integritete, ako aj za úmyselné alebo hrubé porušenie podstatných zmluvných povinností v súlade s právnymi predpismi.
- 33.2. Za škody spôsobené stratou, zničením alebo poškodením vecí, ktoré si hostia priniesli so sebou, ručíme v súlade s právnymi predpismi maximálne do výšky 100-násobku pomerného denného sadzby, maximálne však do výšky 3 500 EUR. Na rozdiel od predchádzajúcej vety nesieme zodpovednosť za peniaze, cenné papiere a cennosti, ktoré si hosť priniesol, len do maximálnej výšky 800 EUR. Toto obmedzenie zodpovednosti sa nevzťahuje na prípady, ak bola strata, zničenie alebo poškodenie spôsobené úmyselným alebo hrubým nedbanlivým správaním z našej strany alebo zo strany našich asistentov. Poškodenie, zničenie alebo stratu vecí je potrebné nahlásiť nám a prípadne tretej strane, ktorú sme poverili poskytovaním hotelových služieb, ihneď po ich zistení. Ak je to možné, je potrebné použiť k dispozícii uvedené trezory.
- 33.3. V prípade úmyselného alebo hrubého porušenia povinností, ktoré nie sú podstatné pre zmluvu, alebo iných právnych záujmov, ktoré nie sú uvedené v bodoch 33.1 a 33.2, budeme zodpovední – bez ohľadu na právny základ – za predvídateľné škody typické pre zmluvu, ktoré však neprekročia trojnásobok dohodnutej odmeny.
- 33.4. V ostatných prípadoch je naša zodpovednosť vylúčená, pokiaľ záväzné ustanovenia platných právnych predpisov nestanovujú inak.
- 33.5. Ustanovenia tohto článku 33 sa vzťahujú aj na našu zodpovednosť za našich zákonných zástupcov, zástupcov alebo iné tretie osoby, ako aj v prospech našich zamestnancov.
- 33.6. Poskytnutie parkovacieho miesta nami alebo treťou stranou, ktorú sme poverili – aj za poplatok – nepredstavuje zmluvu o úschove zaparkovaného vozidla alebo jeho obsahu.

### **34. Ochrana údajov**

Vaše osobné údaje a/alebo osobné údaje cestujúcich zhromažďujeme, spracúvame, ukladáme a prenášame výlučne v súlade s príslušnými zákonmi Spolkovej republiky Nemecko, najmä v súlade so zákonom BDSG a nariadením GDPR. Pokiaľ vy a/alebo cestujúci výslovne nenamietate proti ďalšiemu používaniu vašich osobných údajov, tieto údaje budeme používať výlučne na účely plnenia cestovnej zmluvy a na iné obchodné účely. Vy a/alebo cestujúci môžete kedykoľvek požiadať o informácie o osobných údajoch, ktoré sme o vás zhromaždili, spracovali, uložili a preniesli, ako aj požiadať o ich vymazanie alebo zablokovanie.

### **35. Promlčecí doba**

Zmluvné nároky a iné nároky, ktoré nie sú nároky na náhradu škody založené na úmyselnom porušení života, telesnej integrity, zdravia, slobody alebo sexuálnej sebaurčenia, sa promlčujú po 2 rokoch. Promlčacia lehota začína plynúť dňom, kedy bola poskytnutá posledná hotelová služba na základe zmluvy o ubytovaní

alebo v deň, keď ste vy a/alebo hosť zistili škodu alebo ste ju mali zistiť. Rozhodujúci je neskorší dátum. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na povinné zákonné premlčacie lehoty.

### **36. Záverečné ustanovenia**

- 36.1. Miestom plnenia pre všetky nároky vyplývajúce zo zmluvy o ubytovaní a súvisiace s ňou je naše sídlo v Glattbruggu.
- 36.2. Miestom jurisdikcie je Frankfurt nad Mohanom, ak ste vy a/alebo hosť obchodník alebo právnická osoba podľa verejného práva alebo nemáte všeobecné miesto jurisdikcie v Nemecku.
- 36.3. Zmluva o ubytovaní a všetky dohody uzavreté na jej základe alebo v súvislosti s ňou medzi vami a/alebo hosťom a nami sa riadia výlučne právom Spolkovej republiky Nemecko, s výnimkou Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnom predaji tovaru, pokiaľ nie je povinné uplatňovanie práva inej krajiny, najmä krajiny pôvodu vás a/alebo hosťa alebo krajiny, v ktorej sa hotel nachádza.

vtours international – MTCH AG  
Sägereistrasse 20  
CH-8152 Glattbrugg

Tel.: +49 (0) 6021 - 86211912  
E-mail: [service@vtours-international.com](mailto:service@vtours-international.com)

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.

<https://www.vtours.com/de/agb/>