

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) spoločnosti vtours GmbH

1. Rozsah pôsobnosti

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky zmluvy medzi nami, spoločnosťou vtours GmbH, ako organizátorom zájazdov a iných cestovných služieb, najmä dovolenkových zájazdov, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/prázdninový apartmán/prázdninový dom, a vás ako osobu, ktorá s nami uzavrela zmluvu o zájazde a/alebo zmluvu o poskytovaní služieb prázdninového zájazdu, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/prázdninovom apartmáne/prázdninovom dome, a cestujúcich alebo hostí. Tieto Všeobecné obchodné podmienky dopĺňajú zákonné ustanovenia. Akékoľvek ustanovenia v individuálne uzatvorených zmluvách majú prednosť pred týmito VOP. Odoslaním vašej cestovnej žiadosti (pozri bod 2) potvrdzujete, že ste si prečítali tieto VOP a súhlasíte s nimi.
- 1.2. Osobné zámená (napr. „vy“, „váš“) v týchto Všeobecných obchodných podmienkach sa vzťahujú na osobu, ktorá ponúka uzavretie zmluvy o cestovnej službe s nami.
- 1.3. Osobné zámená (napr. „my“, „nás“, „náš“) v týchto VOP sa vzťahujú na spoločnosť vtours GmbH.
- 1.4. Pojem „cestovná zmluva“ v zmysle týchto VOP zahŕňa zmluvy o balíkových cestách v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 a zmluvy o dovolenke, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/rekreačnom dome.
- 1.5. Cestujúcim v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok je osoba, ktorá na základe cestovnej zmluvy má právo využívať služby, ktoré máme poskytovať na základe cestovnej zmluvy.
- 1.6. Ak nie ste tou istou osobou ako cestujúci, vy a cestujúci ste spoločne a nerozdielne zodpovední za plnenie zmluvy o cestovnom ruchu.
- 1.7. Akékoľvek všeobecné obchodné podmienky vás a/alebo cestujúcich sa nestávajú súčasťou cestovnej zmluvy a/alebo zmluvy o ubytovaní.
- 1.8. Ak ste si rezervovali zájazd, poskytli sme vám pred dokončením rezervácie informácie vyžadované zákonom, najmä formulár.
- 1.9. Aby sme vám poskytli väčšiu flexibilitu pri zmene pôvodných cestovných plánov ponúkame okrem iného aj takzvané „FLEX ponuky“. Ak je vaša cesta označená ako „FLEX ponuka“, na tieto ponuky sa vzťahujú iné podmienky ako naše štandardné podmienky týkajúce sa záloh a zrušení, ktoré sú výslovne uvedené v častiach 7.1 a 10.3.

2. Uzatvorenie zmluvy o cestovných službách

- 2.1. Reklamy, popisy, cenníky alebo cenové tabuľky, ako aj iné propagačné akcie alebo reklamy na naše cestovné služby – vrátane tých, ktoré sa vzťahujú na konkrétne obdobie a/alebo uvádzajú konkrétnu cenu a/alebo iné služby a protihodnotu – nepredstavujú ponuku v právnom zmysle. Sú skôr výzvou pre potenciálnych zákazníkov, aby nám predložili ponuku na uzavretie zmluvy o cestovných službách s príslušným obsahom.
- 2.2. Rezerváciou cestovných služieb podávate záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o cestovných službách 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.
- 2.3. Po uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí zašleme vám a/alebo cestujúcemu potvrdenie cesty/faktúru v textovej forme. Základom ponuky a prijatia, a teda aj obsahu zmluvy, je výlučne obsah aktuálneho popisu hotela a/alebo služieb platného pre dané obdobie cesty a obsah potvrdenia cesty/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 robiť vyhlásenia, ktoré menia obsah cestovnej zmluvy, ako je uvedené v aktuálnom popise cesty platnom pre dané obdobie cesty a v obsahu potvrdenia cesty/faktúry, a/alebo presahujú popis cesty od nás alebo služby zmluvne sľúbené v potvrdení cesty/faktúre alebo sú s nimi v rozpore. faktúre a/alebo prekračujú popis cesty od nás alebo služby zmluvne sľúbené v potvrdení cesty/faktúre alebo sú s nimi v rozpore.
- 2.5. Zmluva je uzavretá doručením potvrdenia o ceste (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 o ceste v zákonnej forme, minimálne však v textovej forme.
- 2.6. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí líši od obsahu rezervácie, predstavuje to z našej strany novú ponuku, ku ktorej sme viazaní po dobu desiatich dní. Zmluva je uzavretá na základe tejto novej ponuky, ak nám v tejto lehote potvrdíte jej prijatie prostredníctvom výslovného vyhlásenia, zaplata zálogy, zaplata zostatku alebo začatím cesty.
- 2.7. Pre rezervácie uskutočnené prostredníctvom elektronického obchodu (napr. internet) platia okrem vyššie uvedených ustanovení o uzavretí zmluvy aj nasledujúce podmienky:
 - 2.7.1. Postup online rezervácie je vysvetlený na príslušnej webovej stránke.
 - 2.7.2. Máte možnosť opraviť, vymazať alebo vynulovať celý online rezervačný formulár, ktorého používanie je vysvetlené.
 - 2.7.3. Jazyky zmluvy, ktoré sú k dispozícii pre online rezerváciu, sú uvedené v zozname.

- 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 v procese 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 elektronicky (potvrdenie o prijatí).
- 2.7.7. Prevod Žiadosť o cestu prostredníctvom Kliknutím na tlačidlo „rezervácia so záväzkom zaplatiť“ nezakladá váš nárok na uzavretie cestovnej zmluvy. Zmluva je uzavretá naším potvrdením cesty, ktoré, pokiaľ zákon nestanovuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Po uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po jej uzavretí vám zašleme potvrdenie cesty v zákonnej forme, minimálne však v textovej forme.
- 2.7.8 Ak „rezervovať s povinnosťou zaplatiť“ alebo príslušné tlačidlo počas procesu online rezervácie prostredníctvom príslušného priameho zobrazenia na obrazovke, cestovná zmluva sa uzatvára zobrazením tohto potvrdenia cesty bez akéhokoľvek medzivýznamového oznámenia. V tomto prípade vám bude ponúknutá možnosť uložiť a vytlačiť potvrdenie o ceste, alebo vám bude zaslané potvrdenie o ceste v zákonnej forme, minimálne v textovej forme, pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po nej. Záväznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či tieto možnosti na uloženie alebo vytlačenie skutočne využijete.

3. Služby/ceny

Rozsah zmluvných služieb a ich cena sa riadia popisom služieb v našej príslušnej brožúre a potvrdením cesty, vrátane akýchkoľvek záväzných osobitných požiadaviek uvedených v potvrdení cesty. Ak dieťa dosiahne počas cesty vek 2 roky, pri registrácii na cestu sa uplatňujú podmienky a ceny pre deti vo veku 2 rokov a viac.

Pri registrácii na cestu sa uplatňujú podmienky a ceny pre deti vo veku 2 rokov a viac. Náklady vzniknuté v hoteli za deti mladšie ako 2 roky sa platia priamo na mieste.

4. Zmeny služieb pred začiatkom cesty

- 4.1. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých 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 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 služieb (napr. destinácia, itinerár, dopravný prostriedok, ubytovanie, stravovanie, zahrnuté výlety a exkurzie) alebo o bezplatné odstúpenie od cestovnej zmluvy v nami stanovenej lehote, ak

- v dôsledku okolností, ktoré vznikli po uzavretí zmluvy, je možné zájazd uskutočniť len s podstatnou zmenou podstatnej charakteristiky cestovnej služby alebo s odchýlkami od vašich konkrétnych požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, a
- naša ponuka zmeny bola predložená pred začiatkom cesty.

Ak v lehote, ktorú sme stanovili, neurobíte žiadne vyhlásenie, považujeme váš súhlas so zmenou, ktorú sme ponúkli, za udelený.

Vyhradzujeme si právo ponúknuť vám okrem podstatnej zmeny podstatných charakteristík jednej z cestovných služieb účasť na náhradnej ceste. Ak je táto náhradná cesta spojená s nižšími nákladmi, 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 aj v prípade podstatnej zmeny podstatnej služby cesty.

Ak odstúpite od cestovnej zmluvy, vrátime vám cenu už zaplatenú cestu ihneď, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia. Ďalšie zákonné nároky na náhradu škody alebo výdavkov zostávajú nedotknuté.

5. Zabezpečenie peňazí zákazníkov

V prípade zmlúv o balíkových cestách sú vaše platby zabezpečené v súlade s ustanoveniami § 651 r BGB. Potvrdenie o príslušnom zabezpečení dostanete spolu s potvrdením cesty od poisťovateľa peňazí zákazníkov alebo na jeho podnet v súlade s článkom 252 EG-BGB (bezpečnostný certifikát) ako dôkaz. Poskytneme vám tiež meno a kontaktné údaje poisťovateľa peňazí zákazníkov v forme predpísanej zákonom. Vyššie uvedené sa nevzťahuje na zmluvy o iných cestovných službách, najmä na dovolenkové cesty, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom apartmáne/dome.

6. Zmluvné povinnosti vás/cestujúcich: Platba

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

6.2. Možnosti platby za cestu (pozri bod 8) vám budú oznámené pred podaním ponuky na uzavretie cestovnej zmluvy 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.

Ak nie je dohodnuté inak, záloha je spravidla 20 %. Aby sme vám mohli ponúknuť najatraktívnejšie dovolenkové ponuky, často využívame špeciálne letenky od našich leteckých spoločností, ktoré musíme zaplatiť ihneď po rezervácii, bez ohľadu na dátum letu.

Ak je v našom celkovom výpočte odôvodnená zvýšená záloha vo výške 40 %, budeme vás o tom včas informovať pri rezervácii.

Na ponuky označené ako „**FLEX** ponuka“ sa vzťahujú nasledujúce podmienky zálohy:

- **Krátke a stredné vzdialenosti:** 50 EUR na osobu za leteckú dopravu a 50 EUR za rezerváciu dovolenky (výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom apartmáne/dome).
- **Dlhé vzdialenosti:** 150 EUR na osobu za leteckú dopravu a 150 EUR za rezerváciu dovolenky (výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom apartmáne/dome).

V žiadnom z uvedených prípadov nie je platba splatná skôr, ako splníme naše zákonné povinnosti uvedené v bode 5.

7.2. Rozdiel medzi zaplattenou zálohou a dohodnutou odmenou (zostávajúca suma) je splatný 30 dní pred začiatkom cesty. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť túto sumu bez ďalšieho upoznenia. Platba nie je splatná, kým nesplníme naše zákonné povinnosti uvedené v bode 5.

7.3. V prípade krátkodobých rezervácií uskutočnených 30 dní alebo menej pred začiatkom cesty je celá odmena splatná ihneď. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ju zaplatiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia cesty/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom cesty. Rozhodujúci je skorší termín. Platba je splatná až po splnení našich zákonných povinností uvedených v bode 5.1.

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 (plánovaným) začiatkom cesty.

- 7.5. Akékoľvek dodatočné poplatky za poistenie, ktoré sme pre vás zabezpečili, sú splatné spolu so zálohou.
Vy a/alebo cestujúci ste povinní tieto poplatky uhradiť do jedného týždňa od doručenia potvrdenia cesty/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom cesty.
- 7.6. Sme oprávnení odmietnuť poskytnutie cestovných služieb, kým nebude uhradená celá suma, t. j. kým nebude záloha a zostávajúca suma uhradená v plnej výške pred začiatkom cesty.
- 7.7. Po doručení upomienky po dátume 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 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. Ak neuskutočnite zálohovú platbu a/alebo dodatočnú platbu v súlade s dohodnutými termínmi splatnosti, hoci neexistuje žiadny nedostatok, ktorý by odôvodňoval odstúpenie od cestovnej zmluvy, sme oprávnení po zaslaní upomienky s dodatočnou lehotou odstúpiť od cestovnej zmluvy a účtovať vám storno poplatky v súlade s bodmi 10.2 a 10.4. Máte právo preukázať, že nám nevznikli žiadne alebo výrazne nižšie škody.
- 7.10. Pred prijatím platby nebudú poskytnuté žiadne cestovné dokumenty.

8. Zmluvné povinnosti vás/cestujúcich: Spôsoby platby

V závislosti od spôsobu rezervácie sa na nižšie uvedené platobné metódy vzťahujú nižšie uvedené podmienky:

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

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

dokumenty sú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom cesty a budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. E-mailová adresa môže byť aj adresa cestovnej kancelárie.

- Transfer:
 - o Transfer je možný, ak:
 - rezervácia bola vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
 - ponúkame transfery pre vybranú cestu.

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

Cestovné dokumenty sú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom cesty a sú zasielané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. E-mailová adresa môže byť aj adresa cestovnej kancelárie.

- SOFORT-Überweisung:
 - o Okamžitý prevod (špeciálna forma online bankovníctva) je možný, ak:
 - rezervácia je vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
 - ponúkame službu SOFORT-Überweisung pre vybranú cestu.

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

Cestovné dokumenty budú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom cesty a budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. E-mailová adresa môže byť aj adresa cestovnej kancelárie.

- SEPA inkaso: SEPA inkaso je možné, ak:
 - o bola rezervácia vykonaná v cestovnej agentúre, telefonicky alebo online a
 - o SEPA inkaso ponúkame pre vybranú cestu.

Pri platbe SEPA inkasom sa pre tieto SEPA inkasné príkazy dohoduje skrátená lehota 2 dni. Zákazník bude o inkase informovaný v potvrdení rezervácie.

Inkasá SEPA sa vykonávajú v termínoch splatnosti (pozri bod 7). 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.

Cestovné dokumenty sú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom cesty a budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v procese rezervácie. E-mailová adresa môže byť aj adresa cestovnej kancelárie.

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

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

Platby kreditnou kartou budú zaúčtované v termínoch splatnosti (pozri bod 7). Ak nie je možné zaúčtovať platbu na váš účet kreditnej karty v termínoch splatnosti z dôvodu nedostatočných finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať vám všetky dodatočné náklady, ktoré nám vznikli.

Cestovné doklady sú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom cesty a budú zaslané 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 započítať voči nám iba nesporné alebo právoplatne stanovené pohľadávky.

10. Odstúpenie od zmluvy zo strany host'a

10.1. Z cesty sa môžete odstúpiť kedykoľvek pred jej začiatkom. Aby nedošlo k nedorozumeniam, odstúpenie od zmluvy by malo byť oznámené písomne. Neuskutočnenie cesty sa vo všeobecnosti považuje za odstúpenie od zmluvy. Rozhodujúci pre moment odstúpenia od zmluvy je dátum doručenia oznámenia o odstúpení nám.

10.2. Ak odstúpate 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 s ohľadom na očakávané úspory nákladov a očakávané príjmy z iného využitia cestovných služieb v závislosti od zostávajúceho obdobia medzi oznámením odstúpenia od zmluvy a začiatkom cesty, a to nasledovne:

Pre naše štandardné produkty:

Pre leteckú dopravu:

- pri zrušení do 40 dní pred začiatkom cesty 30 %,
- od 39 do 30 dní pred začiatkom cesty 40 %,
- od 29 do 22 dní pred začiatkom cesty 50 %,
- od 21 do 15 dní pred začiatkom cesty 65 %,
- 14 až 7 dní pred začiatkom cesty 80 %,
- od 6. do 3. dňa pred začiatkom cesty 85 %,
- od 2. dňa pred začiatkom cesty a v prípade neúčasti 90 % ceny cesty

Pre dovolenkové cesty (len ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom byte/dome):

- pri zrušení do 40 dní pred začiatkom cesty 20 %,
- od 39 do 30 dní pred začiatkom cesty 30 %
- od 29. do 22. dňa pred začiatkom cesty 40 %
- od 21 do 15 dní pred začiatkom cesty 50 %
- od 14. dňa do 1. dňa pred začiatkom cesty 70 %,
- v deň odchodu alebo v prípade neúčasti 90 % ceny zájazdu

Výnimky z našich štandardných produktov („FLEX ponuky“):

Pre ponuky leteckej **dopravy** označené ako „FLEX ponuka“:

- **Krátke a stredné vzdialenosti:**
 - pri zrušení do 15 dní pred začiatkom cesty 50 EUR na osobu,
 - od 14 do 7 dní pred začiatkom cesty 80 % ceny cesty,
 - od 6 do 3 dní pred odchodom 85 % ceny zájazdu,
 - od 2 dní pred začiatkom cesty a v prípade neúčasti 90 % ceny cesty

- **Dlhé trasy:**
 - pri zrušení do 22 dní pred začiatkom cesty 150 EUR na osobu,
 - od 21 do 15 dní pred začiatkom cesty 65 % ceny cesty,
 - od 14 do 7 dní pred začiatkom cesty 80 % ceny zájazdu,
 - od 6 do 3 dní pred začiatkom cesty 85 % ceny cesty,
 - od 2 dní pred začiatkom cesty a v prípade neúčasti 90 % ceny cesty

Pre ponuky **dovolenkových zájazdov** (výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom byte/dome) označené ako „FLEX ponuka“:

- **Krátke a stredné vzdialenosti:**
 - pri zrušení do 15 dní pred začiatkom cesty 50 EUR za rezerváciu,
 - od 14 dní do 1 dňa pred začiatkom cesty 70 % ceny zájazdu,
 - odo dňa príchodu a v prípade neúčasti 90 % ceny zájazdu

- **Dlhé vzdialenosti:**
 - pri zrušení do 22 dní pred začiatkom cesty 150 EUR za rezerváciu,
 - od 21. do 15. dňa pred začiatkom cesty 50 % ceny cesty ()
 - od 14 dní do 1 dňa pred začiatkom cesty 70 % ceny zájazdu
 - V deň odchodu alebo v prípade neúčasti: 90 % ceny cesty

Máte právo preukázať, že nám v skutočnosti vznikla nižšia škoda.

Právo na náhradu zaniká, ak sú splnené zákonné podmienky.

- 10.4. V prípade odstúpenia od zmluvy je potrebné vrátiť všetky už vydané cestovné lístky, letenky alebo lístky na loď.

11. Zmeny rezervácií, prevody zmlúv

11.1. Zmeny rezervácií letov:

Po uzavretí zmluvy už nie je možné meniť termíny cesty, destináciu, druh dopravy a letisko odletu. Zmeny ubytovania, odchodových staníc alebo typu prenajatého vozidla je možné vykonať najneskôr 30 dní pred začiatkom cesty. Okrem skutočných 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 leteckej dopravy:

Zmeny termínu cesty, destinácie, ubytovania, spôsobu dopravy, staníc vyzdvihnutia alebo typu prenajatého vozidla sú možné najneskôr 30 dní pred začiatkom cesty. Pri zmene rezervácie budú účtované skutočne vzniknuté dodatočné náklady plus poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne 50 EUR na rezerváciu).

Zmeny vykonané 29 dní alebo menej pred začiatkom cesty sú možné len po predchádzajúcom zrušení cesty (pozri bod 10.3.), 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, môžete požiadať o prevod svojich práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy o ceste na tretiu osobu, ak je toto vyhlásenie podané v primeranej lehote pred začiatkom cesty.

V takomto prípade môžeme požadovať náhradu skutočne vzniknutých dodatočných nákladov a primeraných dodatočných nákladov alebo namietať proti vstupu tretej osoby, ak nespĺňa zmluvné požiadavky na cestu.

12. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestovnej kancelárie pred začiatkom cesty

12.1. Ak v ponuke zájazdu stanovíme minimálny počet účastníkov a lehotu na odstúpenie od zmluvy, najneskôr pred podaním vášho vyhlásenia o zámere uzavrieť zmluvu, môžeme odstúpiť od zmluvy o zájazde v lehote, ktorá vám bola oznámená a ktorá sa stala súčasťou zmluvy pred začatím cesty, ak sa na zájazd prihlásilo menej osôb. Nasledujúce termíny nesmú byť prekročené:

- 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,
- pre cesty trvajúce menej ako 2 dni, najneskôr 48 hodín pred začiatkom cesty.

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

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 bodu 12, bezodkladne, najneskôr však do 14 odstúpenia.

13. **Zodpovednosť cestovnej kancelárie**

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

- , ak je vhodná na účel uvedený v zmluve, inak
- ak je vhodná na bežné použitie a má vlastnosti, ktoré sú bežné pre cesty rovnakého typu a ktoré môže cestujúci očakávať podľa typu cesty, a
- ak neposkytujeme cestovné služby alebo ich poskytujeme 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 nemá vplyv na ďalšie záväzné nároky vyplývajúce z medzinárodných dohovorov alebo právnych predpisov na nich založených.

13.4. Ak sa na cestovné služby vzťahujú medzinárodné dohovory alebo právne predpisy na nich založené, ktoré stanovujú nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb len za určitých podmienok alebo obmedzení, alebo ktoré vylučujú alebo podmieňujú uplatnenie nároku na náhradu škody určitými podmienkami alebo obmedzeniami, 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

- medzinárodnými dohodami alebo
- zákonnými predpismi na nich založenými alebo
- podľa predpismi nariadenia (ES) č. 261/2004 (Práva cestujúcich 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 za nehody cestujúcich v námornej doprave) alebo
- nd 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. Nenesieme zodpovednosť 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 nemôžeme vybaviť vašu sťažnosť, nemáte nárok na zľavu ani náhradu od nás.

15. Promlčecí doba

- 15.1. Na zájazdy, zmluvné nároky a iné nároky, ktoré nie sú nárokmi na náhradu škody založenými na úmyselnom poškodení života, tela, zdravia, slobody alebo sexuálnej sebaurčenia, sa vzťahuje premlčacia lehota 2 roky. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, kedy mal zájazd podľa zmluvy skončiť, alebo dňom, kedy ste vy a/alebo cestujúci zistili alebo mali zistiť škodu. Rozhodujúci je neskorší dátum. Povinné zákonné dôvody na prerušenie premlčacej lehoty zostávajú nedotknuté.
- 15.2. Ak sa na cestovné služby vzťahujú medzinárodné dohody alebo právne predpisy založené na týchto dohodách, ktoré podriaďujú nároky na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb kratšej alebo povinnej dlhšej premlčacej lehote, táto premlčacia lehota sa vzťahuje aj na vaše nároky na náhradu škody voči nám v súvislosti s týmito cestovnými službami.
- 15.3. V ostatných prípadoch sa uplatňujú zákonné ustanovenia o premlčacích lehotách.

16. Postup podávania sťažností a online riešenie sporov

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

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 pre cestovné kancelárie povinným, budeme o tom informovať našich zákazníkov.

17. Pasové, vízové a zdravotné formality

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

18. Prevádzkovateľ leteckej dopravy

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy (EuVO 2111/05) nám ukladá povinnosť informovať vás v čase rezervácie o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy (EN) pre všetky letecké dopravné služby, ktoré majú byť poskytnuté v rámci vašej rezervovanej cesty.

Ak prevádzkovateľ leteckej dopravy nie je v čase rezervácie ešte známy, budeme vás informovať o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, 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, ktoré nemajú povolenie na prepravu cestujúcich, je k dispozícii na webovej stránke Federálneho úradu pre letectvo na adrese <http://www.lba.de>.

19. Poistenie storna cesty

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

20. 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.

21. Závěrečné ustanovenia

- 21.1. Miestom jurisdikcie je Aschaffenburg, pokiaľ vy a/alebo cestujúci nie ste obchodník alebo právnická osoba podľa verejného práva alebo nemáte všeobecné miesto jurisdikcie v Nemecku. Ak ste vy a/alebo cestujúci obchodník alebo právnická osoba podľa verejného práva, miestom plnenia všetkých nárokov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy a cesty a v súvislosti s nimi je sídlo našej spoločnosti v Aschaffenburgu.
- 21.2. Cestovná zmluva a všetky dohody uzavreté na jej základe alebo v súvislosti s ňou medzi vami a/alebo cestujúcimi 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 cestujúcich alebo inej krajiny.
- 21.3. Ak by jednotlivé ustanovenia týchto VOP alebo cestovnej zmluvy alebo ich časti boli alebo sa stali neplatnými alebo nevykonalnými, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných častí príslušného ustanovenia, týchto VOP alebo cestovnej zmluvy.

vtours GmbH
Weißburger Str. 30
D-63739 Aschaffenburg

Tel.: +49 (0)6021 86211 - 785
Email:service@vtours.de

Stav: september 2025

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/>