

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) spoločnosti vtours GmbH

Automatizovaný preklad z nemeckého jazyka

1. Rozsah

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky zmluvy medzi nami, spoločnosťou vtours GmbH ako organizátorom balíkov zájazdov a iných cestovných služieb, najmä dovolenkových zájazdov, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/apartmáne/dome, a vami ako osobou, ktorá nás oprávnila na uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb a/alebo zmluvy o službách dovolenkového zájazdu, ktorá zahŕňa výlučne ubytovanie v hotel/penzión/apartmán/dom, ako aj cestujúci alebo hostia. Tieto všeobecné obchodné podmienky dopĺňajú zákonné ustanovenia. Ustanovenia o opaku v individuálne uzatvorených zmluvách majú prednosť pred týmito VOP. Svojou cestovnou registráciou (pozri časť 2.) vyhlasujete, že ste si boli vedomí týchto Podmienok a súhlasíte s nimi.

1.2. V rámci týchto Všeobecných obchodných podmienok sa osobná adresa (napr. "vy", vy) vzťahuje na osobu, ktorá nám ponúka uzavretie zmluvy o zájazde.

1.3. Tvar "ja" (napr. "my", "nás", "z našej strany") sa vzťahuje na spoločnosť vtours GmbH v rámci týchto všeobecných obchodných podmienok.

1.4. Pod pojmom zmluva o zájazde v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok sa rozumejú zmluvy o zájazdoch v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302 z 25.11.2015 a zmluvy o dovolenkovom zájazde, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/apartmáne/dome.

1.5. Cestujúcim v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok je každý, kto na základe cestovnú zmluvu na využívanie služieb, ktoré máme poskytovať v rámci zmluvy o zájazde.

1.6. Ak nie ste vy a cestujúci totožní, vy a cestujúci ste spoločne a nerozdielne zodpovední za protihodnotu dlžnú podľa zmluvy o cestovnom zájazde.

1.7. Akékoľvek všeobecné obchodné podmienky Vás a/alebo cestujúcich sa nestávajú súčasťou zmluvy o zájazde a/alebo zmluvy o ubytovaní.

1.8. Ak ste si rezervovali zájazd, poskytli sme vám pred dokončením rezervácie informácie požadované zákonom, najmä formulár.

1.9. Aby sme vám poskytli väčšiu flexibilitu pri vykonávaní zmien vo vašich pôvodných cestovných plánoch, ponúkame okrem iného takzvané "ponuky FLEX". Ak je vaša cesta v čase rezervácie označená ako "ponuka FLEX", platia ďalšie podmienky odchýlenie sa od našich štandardných podmienok týkajúcich sa záloh a zrušenia, ktoré sú výslovne opísané nižšie v bodoch 7.1 a 10.3.

2. Uzavretie zmluvy o zájazde

2.1. Ponuky, popisy, cenníky alebo tabuľky, ako aj iná reklama alebo reklama cestovných služieb z našej strany – aj tie, ktoré sa vzťahujú na konkrétne časové obdobie a/alebo uvádzajú konkrétnu cenu a/alebo

iné služby a protihodnotu – nepredstavujú ponuku v právnom zmysle. Ide skôr len o výzvu potenciálnym zákazníkom, aby nám predložili ponuku na uzavretie zmluvy o zájazde s príslušným obsahom.

2.2. Rezerváciou cestovných služieb urobíte záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o zájazde na súkromné účely. Ponuka, ktorú nám urobíte, je pre vás záväzná. Sme oprávnení prijať túto ponuku v primeranej lehote, najmenej však do troch dní od prijatia ponuky. Ponuka a prijatie nevyžadujú žiadnu formu.

2.3. Vám a/alebo cestujúcim zašleme potvrdenie o ceste/faktúru v textovej podobe pri uzavretí zmluvy alebo po ňom. Základom ponuky a prijatia, a tým aj obsahom zmluvy, je výlučne obsah aktuálneho popisu hotela a/alebo služieb platného pre obdobie zájazdu a obsah potvrdenia o zájazde/faktúry.

2.4. Sprostredkovatelia (napr. cestovné kancelárie, online portály) a tretie strany, ktoré sú nami poverené poskytovaním služieb (napr. hotely), nie sú oprávnení ani inak oprávnení uzatvárať zmluvy, poskytovať informácie alebo poskytovať záruky, ktoré ovplyvňujú obsah zmluvy o zájazde, ako vyplýva z nášho aktuálneho cestovného popisu platného pre obdobie zájazdu a obsahu potvrdenia o zájazde/faktúry, a/alebo ísť nad rámec alebo v rozpore s naším cestovným opisom alebo službami zmluvne prisľúbenými v potvrdení cesty/faktúry.

2.5. Zmluva sa uzatvára po prijatí potvrdenia o zájazde (vyhlásenia o prijatí) z našej strany. Pokiaľ zákon nestanovuje inak, nevyžaduje si osobitný formulár. Po uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po ňom vám zašleme potvrdenie o ceste v zákonom predpísanej forme, minimálne však v textovej podobe.

2.6. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí líši od obsahu rezervácie, predložili sme novú ponuku, ktorou sme viazaní na obdobie desiatich dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak nám v záväznej lehote vyhlásite prijatie výslovným vyhlásením, zálohou, záverečnou platbou alebo začiatkom cesty.

2.7. V prípade rezervácií uskutočnených v elektronickom obchode (napr. internet) sa na uzavretie zmluvy okrem vyššie uvedených ustanovení vzťahujú aj nasledujúce ustanovenia:

2.7.1. Proces online rezervácie vám bude vysvetlený na príslušnej webovej stránke.

2.7.2. Máte k dispozícii príslušnú možnosť opravy záznamov, vymazania alebo resetovania celého online rezervačného formulára, ktorého použitie je vysvetlené.

2.7.3. Uvádzajú sa zmluvné jazyky ponúkané pre online rezerváciu.

2.7.4. Ak je text zmluvy u nás uložený, budete o tom informovaní, ako aj o možnosti vyvolania textu zmluvy neskôr.

2.7.5. Kliknutím na tlačidlo (tlačidlo) "rezervovať s povinnosťou platby" alebo príslušné tlačidlo počas procesu online rezervácie nám ponúknete uzavretie zmluvy o zájazde formou vašej cestovnej registrácie.

2.7.6. Prijatie cestovného lístka vám bude bezodkladne potvrdené elektronickými prostriedkami (potvrdenie o prijatí).

2.7.7. Odoslaním Vašej prihlášky na zájazd kliknutím na tlačidlo „Rezervovať s platbou“ nevzniká z Vašej strany nárok na uzavretie cestovnej zmluvy. Zmluva sa uzatvára prostredníctvom nášho potvrdenia o zájazde, ktoré, pokiaľ zákon neustanovuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Pri uzavretí zmluvy

alebo bezprostredne po ňom Vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom predpísanej forme, minimálne však v textovej forme.

2.7.8 Ak je potvrdenie zájazdu vydané ihneď po kliknutí na tlačidlo „Rezervovať s platbou“ alebo na zodpovedajúce tlačidlo počas procesu online rezervácie prostredníctvom zodpovedajúceho priameho zobrazenia na obrazovke, cestovná zmluva je uzavretá predložením tohto potvrdenia zájazdu bez akéhokoľvek predbežného oznámenia. V takom prípade vám bude ponúknutá možnosť uložiť si a vytlačiť potvrdenie zájazdu, alebo vám zašleme potvrdenie zájazdu v zákonom predpísanej forme, minimálne však v textovej forme, pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po ňom. Závaznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či tieto možnosti uloženia alebo tlače skutočne využijete.

3. Služby/Ceny

Rozsah zmluvných služieb a ich cena vyplýva z popisu služieb v našej príslušnej ponuke a potvrdení o zájazde, vrátane prípadných špeciálnych požiadaviek, ktoré môžu byť záväzne uvedené v potvrdení o ceste. Ak dieťa počas zájazdu dovŕši 2 roky, platia pri registrácii na zájazd podmienky a ceny pre deti 2 roky. Náklady na deti do 2 rokov v hoteli sa hradia priamo tam.

4. Zmeny v službách pred začiatkom cesty

4.1. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých cestovných služieb (napr. trasy) od dohodnutý obsah zmluvy o zájazde je prípustný po uzavretí zmluvy za predpokladu, že

- zmena je zanedbateľná a
- zmenu vysvetlíme pred začiatkom cesty a
- o zmene vás jasne a zrozumiteľne informujeme na trvalom nosiči.

4.2. Po uzavretí zmluvy o zájazde vás môžeme požadovať, aby ste súhlasili s podstatnou zmenou jednej zo základných charakteristík cestovných služieb (ako je destinácia, itinerár, dopravný prostriedok, ubytovanie, strava, zahrnuté prehliadky a výlety) alebo s bezplatným odstúpením od zmluvy o zájazde v primeranej lehote, ktorú určíme, ak:

- z dôvodu okolností, ktoré nastali po uzavretí zmluvy, je realizácia zájazdu možná len s podstatnou zmenou podstatnej charakteristiky cestovnej služby alebo s odchýlkou od osobitných špecifikácií z vašej strany, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, a
- naša ponuka na zmenu je urobená pred začiatkom cesty.

Ak neposkytnete vyhlásenie v lehote, ktorú sme stanovili, bude sa váš súhlas so zmenou, ktorú ponúkame, považovať za udelený.

Vyhradzujeme si právo, okrem významnej zmeny základných charakteristík jednej z cestovných služieb, ponúknuť vám možnosť účasti na náhradnom zájazde. Ak je to spojené s nižšími nákladmi, rozdiel vám vrátime. Ak náhradný zájazd nebude mať aspoň porovnateľnú kvalitu, znížime cenu zájazdu úmerne k hodnote náhradného zájazdu v porovnaní s hodnotou pôvodne rezervovaného zájazdu. Toto platí primerane v prípade významnej zmeny základnej cestovnej služby.

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

5. Ochrana peňazí zákazníkov

V prípade zmlúv o zájazdoch sa vaše platby uskutočňujú v súlade so zákonnými ustanoveniami § 651 r BGB. S príslušnou ochranou dostanete

Potvrdenie o ceste znamená potvrdenie vydané poisťovateľom peňažných peňazí zákazníka alebo na jeho podnet v súlade s čl. 252 Občianskeho zákonníka ES (bezpečnostné osvedčenie) ako dôkaz. Ďalej vám poskytneme meno a kontaktné údaje poisťovateľa peňazí zákazníka vo forme požadovanej zákonom. Vyššie uvedené sa nevzťahuje na zmluvy o iných cestovných službách, najmä dovolenkových zájazdoch, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom apartmáne/dome.

6. Zmluvné záväzky Vás/cestujúceho: Platba

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

6.2. Možnosti platby na vyplatenie odmeny (porovnaj bod 8.) vám budú oznámené pred predložením ponuky na uzavretie zmluvy o zájazde, pričom máte vždy k dispozícii aspoň jednu spoločnú možnosť platby bez dodatočných nákladov.

7. Zmluvné záväzky vás / cestujúceho: záloha, konečná platba, dátum splatnosti, omeškanie, odstúpenie z dôvodu omeškania

7.1. Záloha uvedená v potvrdení o zájazde/faktúre je splatná okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní ich vrátiť do jedného týždňa od prijatia

Potvrdenie o ceste/faktúra.

Vo všeobecnosti je to 20 %, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Aby sme vám mohli ponúknuť čo najatraktívnejšie dovolenkové ponuky, často využívame špeciálne letenky od našich poskytovateľov letov, ktoré musíme zaplatiť ihneď po rezervácii, bez ohľadu na čas letu.

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

V prípade ponúk označených ako **"Ponuka FLEX"** sú spôsoby vkladu nasledovné:

- **Lety na krátke a stredné vzdialenosti:** 50 EUR na osobu pri leteckej doprave a 50 EUR na rezerváciu pri dovolenkových cestách (iba ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom apartmáne/dome).
- **Diaľková trasa:** 150 EUR na osobu v prípade leteckej dopravy a 150 EUR na osobu v prípade dovolenkovej dopravy (okrem
Ubytovanie v hoteli/penzióne/apartmáne/dome) 150 EUR za rezerváciu

Dátum splatnosti nenastane v žiadnom z vyššie uvedených prípadov, kým nesplníme naše zákonné povinnosti uvedené v článku 5.

7.2. Rozdiel medzi zaplattenou zálohou a dohodnutou odmenou (záverečná platba) je splatný 30 dní pred začiatkom zájazdu. Vy a/alebo cestujúci ste povinní túto sumu zaplatiť bez ďalšej žiadosti. Dátum splatnosti nenastane, kým nesplníme svoje zákonné povinnosti uvedené v článku 5.

7.3. Pri krátkodobých rezerváciách uskutočnených 30 dní alebo menej pred začiatkom cesty je celý poplatok splatný okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť do jedného týždňa od prijatia potvrdenia o ceste/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom cesty. Rozhodujúci je skorší dátum. Dátum splatnosti nenastane, kým nesplníme naše zákonné povinnosti uvedené v bode 5.1.

7.4. Poplatky v prípade zrušenia zájazdu (porovnaj č. 10.) a spracovania a Poplatky za zmenu rezervácie (pozri č. 11.) sú splatné okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť do jedného týždňa od prijatia potvrdenia o ceste/faktúry, najneskôr však deň pred (plánovaným) začiatkom cesty.

7.5. Poistné za akékoľvek sprostredkované poistenie je splatné so zálohou. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť do jedného týždňa od prijatia potvrdenia o ceste/faktúry, najneskôr však deň pred začiatkom cesty.

7.6. Sme oprávnení odmietnuť poskytnutie cestovných služieb až do úplného zaplattenia odmeny, t. j. úplného zaplattenia zálohy a zvyšnej platby pred začiatkom zájazdu.

7.7. Po prijatí upomienky po dátume splatnosti sú v omeškaní.

7.8. V omeškaní budete bez potreby upomienky, ak neuskutočníte platbu v textovej forme najneskôr do 30 dní od dátumu splatnosti a prijatia faktúry. Ak ste spotrebiteľ, platí to len vtedy, ak ste o tomto právnom dôsledku výslovne informovaní na faktúre. Ak odmietnete zaplatiť, budete tiež v omeškaní bez potreby upomienky. Vyhlásenie o odmietnutí platby môže byť tiež implicitné, napr. nezaplattením inkasa alebo debetnej kreditnej karty alebo spätného inkasa.

7.9. Ak nezaplatíte zálohu a/alebo zvyšnú platbu v súlade s dohodnutými termínmi splatnosti, aj keď neexistuje žiadna vada zájazdu, ktorá by odôvodňovala ukončenie zmluvy o zájazde, sme oprávnení po upomienke s odkladom odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb a účtovať vám storno poplatky podľa bodov 10.2 a 10.4. Môžete slobodne preukázať, že sme neutrpeli žiadnu alebo podstatne menšiu škodu.

7.10. Pred prijatím peňazí nebudú poskytnuté žiadne cestovné doklady.

8. Zmluvné záväzky Vás/cestujúceho: Spôsoby platby

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

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, ak:
 - o Rezervácia sa uskutočňuje v miestnej cestovnej kancelárii (maloobchodná predajňa) a
 - o cestovná kancelária ponúka platbu v hotovosti za nami poskytované služby a
 - o platbu v hotovosti za vybraný zájazd ponúkame my.

Platby sa musia uskutočniť najneskôr v termínoch splatnosti (pozri bod 7). Tá

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

- Bankový prevod:

- o Je možné, ak:
 - rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a
 - bankový prevod na vybraný zájazd ponúkame my.

Príjemca platby, ktorému musíte uskutočniť platby najneskôr v termíne splatnosti (pozri časť 7.), bude oznámený ako súčasť potvrdenia rezervácie.

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

- Prestup SOFORT:
 - o Prevod SOFORT (špeciálna forma internetového bankovníctva) je možný, ak:
 - rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a
 - Bankový prevod SOFORT na vybranú cestu ponúkame my.

Príjemca platby, ktorému musíte uskutočniť platby najneskôr v termíne splatnosti (pozri časť 7.), bude oznámený ako súčasť potvrdenia rezervácie.

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

- SEPA inkaso: SEPA inkaso je možné, ak:
 - o rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a na vybranú cestu ponúkame SEPA inkaso.

V prípade platby SEPA inkasom je pre tieto SEPA inkaso dohodnutá skrátená lehota na predbežné oznámenie 2 dni. Zákazník bude o inkase informovaný s potvrdením rezervácie.

Inkaso SEPA bude inkasované v termínoch splatnosti (porovnaj Položka 7.). Ak nie je možné inkasovať platbu z účtu, ktorý ste uviedli do dátumov splatnosti z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať nám dodatočné náklady, ktoré nám v dôsledku toho vzniknú.

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

- Platba kreditnou kartou: Platba kreditnou kartou je možná, ak:
 - o rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a
 - o používame nami akceptovanú kreditnú kartu - v súčasnosti VISA a Mastercard - a ponúkame platbu kreditnou kartou pre vybranú cestu.

Pri platbe v cestovnej kancelárii je potrebné pri rezervácii predložiť kreditnú kartu a potvrdenie o kreditnej karte alebo zadajte PIN. Pri telefonickej alebo online rezervácii je potrebné uviesť číslo kreditnej karty, držiteľa karty, dátum vypršania platnosti a kontrolnú číslicu.

Z kreditnej karty bude odpísaná suma v termínoch splatnosti (pozri časť 7.). Ak nie je možné inkasovať platbu z vami určeného účtu kreditnej karty v termínoch splatnosti z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať dodatočné náklady, ktoré nám v dôsledku toho vzniknú.

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

9. Kompenzácia

Vy a/alebo hosť máte právo započítať voči nám iba nároky voči nám, ktoré sú nesporné alebo nami právne preukázané.

10. Odstúpenie cestujúcim

10.1. Z cesty môžete odstúpiť kedykoľvek pred začiatkom cesty. Aby sa predišlo nedorozumeniam, odstúpenie by malo byť vysvetlené v textovej podobe. Nezačatie cesty sa vo všeobecnosti považuje za odstúpenie. Dátum odstúpenia od zmluvy je určený prijatím vyhlásenia o odstúpení od zmluvy z našej strany.

10.2. Ak odstúpite od zmluvy o zájazde alebo nenastúpite na cestu, môžeme požadovať primeranú náhradu. Vypočíta sa z ceny zájazdu mínus hodnota nákladov, ktoré sme ušetrili, a toho, čo sme získali akýmkoľvek iným využitím cestovných služieb. Môžete slobodne dokázať, že sme v skutočnosti utrpeli menšie škody.

10.3. Pre zjednodušenie máme paušálny nárok na náhradu škody nasledovne, berúc do úvahy očakávané úspory výdavkov a očakávané nadobudnutie prostredníctvom iného využívania cestovných služieb v závislosti od zostávajúceho obdobia medzi vyhlásením o odstúpení od zmluvy a začiatkom cesty:

Pre naše štandardné produkty:

Pre leteckú dopravu:

- pri stornovaní do 40 dní pred začiatkom zájazdu 30%,
- od 39. dňa do 30. dňa pred začiatkom zájazdu 40%,
- od 29. dňa do 22. dňa pred začiatkom zájazdu 50%,
- od 21. dňa do 15. dňa pred začiatkom zájazdu 65%,
- od 14. dňa do 7. dňa pred začiatkom zájazdu 80%,
- od 6. dňa do 3. dňa pred začiatkom zájazdu 85%,
- od 2. dňa pred začiatkom zájazdu a v prípade nedostavenia sa 90% z ceny zájazdu

Pri dovolenkových cestách (iba ubytovanie v hoteli/penzióne/dovolenkovom apartmáne/dome):

- pri stornovaní do 40 dní pred začiatkom zájazdu: 20%,
- od 39. dňa do 30. dňa pred začiatkom cesty 30 %

- od 29. dňa do 22. dňa pred začiatkom zájazdu 40%,
- od 21. dňa do 15. dňa pred začiatkom zájazdu 50%,
- od 14. dňa do 1. dňa pred začiatkom zájazdu 70 %,
- v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa: 90% z ceny zájazdu

Pre výnimky z našich štandardných produktov ("ponuky FLEX"):

Pre ponuky **leteckej dopravy** označené ako "Ponuka FLEX":

• **Trasy na krátke a stredné vzdialenosti:**

- pri stornovaní do 15 dní pred začiatkom zájazdu 50 EUR na osobu,
- 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 nedostavenia sa 90% z ceny zájazdu

• **Diaľkové:**

- pri stornovaní do 22 dní pred začiatkom zájazdu: 150 EUR na osobu,
- 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 nedostavenia sa 90% z ceny zájazdu

Pre ponuky **dovolenkových pobytov** (iba ubytovanie v hoteli/penzióne/apartmáne/dome), ktoré sú označené ako "FLEX ponuka":

• **Trasy na krátke a stredné vzdialenosti:**

- pri stornovaní do 15 dní pred začiatkom zájazdu 50 EUR za rezerváciu,
- od 14. dňa do 1. dňa pred začiatkom zájazdu 70 % z ceny zájazdu,
- odo dňa príchodu a v prípade nedostavenia sa 90% z ceny zájazdu

• **Diaľkové:**

- pri stornovaní do 22 dní pred začiatkom zájazdu: 150 EUR za rezerváciu,
- od 21. dňa do 15 dní pred začiatkom zájazdu: 50% z ceny zájazdu
- od 14. dňa do 1. dňa pred začiatkom zájazdu 70 % z ceny zájazdu
- v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa: 90% z ceny zájazdu

Môžete slobodne dokázať, že sme v skutočnosti utrpeli menšie škody.

Nárok na náhradu škody sa neuplatňuje, ak sú na to splnené zákonné požiadavky.

10.4. V prípade zrušenia je potrebné vrátiť plánované cestovné lístky, lístky na vlak alebo lístky na trajekt, ktoré už boli vydané.

11. Zmeny rezervácií, zmluvné prevody

11.1. Zmeny v prípade cestovania letom:

Zmeny na vašu žiadosť týkajúce sa dátumu cesty, destinácie a spôsobu dopravy, ako aj letísk odletu už nie sú po uzavretí zmluvy možné. Zmeny ubytovania, nástupných staníc alebo typu prenájmu auta je možné vykonať do 30 dní pred cestou. Okrem skutočne vzniknutých dodatočných nákladov sa bude

účtovať poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne 50 EUR za rezerváciu). Presné náklady na zmenu rezervácie sa nás vopred opýtajte.

11.2. Zmeny v prípade cestovania bez letu:

Zmeny na vašu žiadosť týkajúce sa dátumu cesty, destinácie, ubytovania, spôsobu dopravy, nástupných staníc alebo typu prenajatého auta sú možné do 30 dní pred začiatkom cesty. V prípade zmeny rezervácie sa budú účtovať skutočné dodatočné náklady plus poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne 50 EUR za rezerváciu).

Zmeny od 29 dní pred začiatkom zájazdu, bez ohľadu na typ zájazdu, sú možné len po predchádzajúcom zrušení zájazdu (porov. 10.3.).

11.3. Postúpenie zmluvy:

Vyhlásením na trvalom nosiči údajov, ktoré dostaneme do 7 dní pred začiatkom cesty, môžete požadovať, aby tretia strana prevzala vaše práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, len ak je vyhlásenie urobené v primeranej lehote pred začiatkom cesty.

V takom prípade môžeme požadovať úhradu skutočných a primeraných dodatočných nákladov, ktoré nám vznikli, alebo namietat proti vstupu tretej strany, ak nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky.

12. Zrušenie zo strany cestovnej kancelárie pred začiatkom zájazdu

12.1. Ak najneskôr pred vyhlásením o vôli s cieľom uzavrieť zmluvu uvedieme minimálny počet účastníkov a lehotu, v ktorej je možné naše odstúpenie, môžeme v prípade, že sa na tento zájazd prihlásilo menej osôb, odstúpiť od zmluvy o zájazde v lehote, ktorá vám bola oznámená a ktorá sa stala predmetom zmluvy, pred začiatkom zájazdu. Nesmú sa prekročiť tieto lehoty:

- v prípade ciest s dĺžkou cesty dlhšou ako 6 dní až 20 dní pred začiatkom cesty,
- v prípade ciest s dĺžkou cesty 2 až 6 dní až 7 dní pred začiatkom cesty,
- pri cestách kratších ako 2 dni až 48 hodín pred odchodom.

12.2. Ak nám nemôžu splniť zmluvu o zájazde z dôvodu nevyhnutných mimoriadnych okolností, môžeme od zmluvy o zájazde odstúpiť vyhlásením ihneď po tom, ako sme sa dozvedeli o dôvode odstúpenia pred začiatkom zájazdu.

Takéto okolnosti existujú aj vtedy, ak sa pred začiatkom cesty dozvieme o dôležitých dôvodoch v osobe cestujúceho, ktoré vyvolávajú obavy z trvalého prerušenia cesty.

12.3. Ak odstúpime od zmluvy o zájazde v súlade s ustanoveniami tohto bodu 12, vrátime vám už zaplatenú cenu zájazdu okamžite, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia.

13. Zodpovednosť cestovnej kancelárie

13.1. V rámci povinnosti starostlivosti obozretného podnikateľa zodpovedáme za poskytnutie balíka zájazdov bez cestovných chýb. Zájazd je bez cestovných chýb, ak má dohodnutú kvalitu. Pokiaľ nebola dohodnutá povaha, zájazd je bez cestovných chýb,

- ak je vhodný pre prospech požadovaný zmluvou, inak
- ak je vhodný na bežné použitie a má povahu, ktorá je obvyklá pri balíkoch cestovných služieb rovnakého typu a ktorú môže cestujúci očakávať od typu balíka cestovných služieb, a
- ak cestovné služby neposkytujeme alebo ich neposkytujeme s neprimeraným oneskorením.

13.2. Naša zmluvná zodpovednosť za takéto škody, ktoré nie sú ublížením na zdraví a neboli nami zavinené, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie povinné nároky založené na medzinárodných dohovoroch alebo zákonných ustanoveniach založených na takýchto dohodách zostávajú obmedzením nedotknuté.

13.3. Naša zodpovednosť za nároky na náhradu škody vyplývajúcej z deliktu je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu za predpokladu, že škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubo nedbanlivo nami alebo poskytovateľom služieb a nejde o ujmu na živote, tele alebo zdraví. Akékoľvek ďalšie povinné nároky založené na medzinárodných dohovoroch alebo zákonných ustanoveniach založených na takýchto dohodách zostávajú 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, platia tieto podmienky alebo obmedzenia aj v náš prospech.

13.5. Akékoľvek nároky na náhradu škody alebo zníženia voči nám musíte započítať proti tomu, čo ste dostali ako kompenzáciu alebo náhradu zníženia v dôsledku tej istej udalosti v súlade s

- medzinárodných dohôd alebo
- zákonné ustanovenia založené na týchto ustanoveniach, alebo
- podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 (práva cestujúcich v leteckej doprave v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia alebo veľkého meškania) alebo
- podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007 (práva cestujúcich v železničnej preprave) alebo
- v súlade s nariadením (ES) č. 392/2009 (Nehodová zodpovednosť dopravcov cestujúcich po mori) alebo
- v súlade s nariadením (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 zmluvy o zájazde uzavretej medzi vami a nami, ako sú zmluvy o službách cestovného ruchu (napr. výlety), ktoré ste uzavreli na mieste s poskytovateľmi tretích strán.

14. Oznámenie o chybách

Vy alebo cestujúci ste povinní nás okamžite informovať o akejkoľvek cestovnej chybe, ktorá sa môže vyskytnúť. Ak tak chcete urobiť, obráťte sa na nami určenú kanceláriu. Kontaktné údaje nájdete v potvrdení o ceste. Ak nás v rozpore s týmto odsekom zavinené neinformujete o novej cestovnej chybe a my sme preto nemohli vašu sťažnosť odstrániť, nemáte nárok na zníženie alebo náhradu škody voči nám.

15. Predpis

15.1. V prípade zájazdov zanikajú zmluvné nároky, ako aj iné nároky, ktoré nie sú nárokmi na náhradu škody, ktoré sú založené na úmyselnom poškodení života, tela, zdravia, slobody alebo sexuálneho sebaurčenia. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, keď sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť alebo v ktorom ste sa vy a/alebo cestujúci dozvedeli alebo ste sa mali dozvedieť o škode. Rozhodujúci je neskorší dátum. Povinné zákonné pozastavenia zostávajú nedotknuté.

15.2. Ak sa na cestovnú službu vzťahujú medzinárodné dohody alebo zákonné ustanovenia založené na takýchto dohodách, ktoré podriaďujú nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb kratšej alebo nevyhnutne dlhšej premlčacej lehoty, táto premlčacia lehota sa vzťahuje aj na vaše nároky na náhradu škody voči nám v súvislosti s týmito cestovnými službami.

15.3. Vo všetkých ostatných ohľadoch platia zákonné ustanovenia o premlčaní.

16. Postup podávania sťažností a riešenie sporov online

Ak nie ste spokojní s poskytovaním zmluvných služieb, môžete sa obrátiť na náš zákaznícky servis. Dostanete sa k nemu na: kundenservice@vtours.de

V súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov by sme chceli upozorniť, že sa nezúčastňujeme na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie spotrebiteľských sporov stane pre cestovné kancelárie povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, budeme o tom zákazníka informovať príslušnou formou.

17. Pasové, vízové a zdravotné formality

Budete informovaní o všeobecných požiadavkách na pasy a víza cieľovej krajiny, ako aj o približných termínoch na získanie víz a zdravotných formalít. Pokiaľ sa s vami výslovne nedohodnete, cestujúci sú sami zodpovední za dodržiavanie týchto požiadaviek na pasy a víza, ako aj hygienických formalít a všetkých ostatných právnych predpisov platných pre realizáciu zájazdu. Nezodpovedáme za žiadne porušenie týchto predpisov a ich následky.

18. Prevádzkujúca letecká spoločnosť

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu (EuVO 2111/05) nám ukladá povinnosť informovať vás o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti (prevádzkujúcich leteckých spoločností) všetkých služieb leteckej dopravy, ktoré sa majú poskytnúť v rámci rezervovanej cesty, v čase rezervácie.

Ak prevádzkujúca letecká spoločnosť ešte nebola v čase rezervácie určená, uvedieme leteckú spoločnosť (letecké spoločnosti), ktoré pravdepodobne budú prevádzkovať alebo budú prevádzkovať let. Hneď ako budeme vedieť, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, dáme vám vedieť. Ak sa zmení letecká spoločnosť, ktorú ste označili za prevádzkujúcu leteckú spoločnosť, budeme vás o zmene informovať. Okamžite podnikneme všetky primerané kroky, aby sme zaistili, že budete o zmene informovaní čo najskôr.

Zoznam leteckých spoločností, s ktorými nie je povolená preprava, nájdete na webovej stránke nemeckého Spolkového úradu pre letectvo na adrese <http://www.LBA.En> aDisponibilná.

19. Poistenie storna cesty

Odporúčame vám uzavrieť poistenie storna cesty a poistenie na pokrytie nákladov na asistenciu vrátane repatriácie v prípade nehody, choroby alebo smrti. Cena tohto poistenia nie je zahrnutá v cene zájazdu.

20. Súkromie

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 s BDSG a GDPR. Pokiaľ vy a/alebo cestujúci výslovne nesúhlasíte s ďalším používaním jeho osobných údajov, použijeme ich iba na účely plnenia zmluvy o zájazde a na iné vlastné obchodné účely. Vy a/alebo cestujúci môžete kedykoľvek požiadať o informácie o osobných údajoch, ktoré sa ho týkajú a ktoré zhromažďujeme, spracúvame, uchováваме a prenášame, ako aj o ich vymazanie alebo zablokovanie.

21. Záverečné ustanovenia

21.1. Miestom súdnej príslušnosti je - ak ste vy a/alebo cestujúci obchodníci alebo právnické osoby podľa verejného práva alebo nemáte všeobecné miesto súdnej príslušnosti v Nemecku - Aschaffenburg. Ak ste vy a/alebo cestujúci obchodníci alebo právnické osoby podľa verejného práva, miestom plnenia všetkých nárokov vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde a v súvislosti s nimi je naše sídlo v Aschaffenburgu.

21.2. Zmluva o zájazde a všetky dohody uzavreté medzi vami a/alebo cestujúcimi a nami na základe alebo v súvislosti s ňou sa riadia výlučne právom Spolkovej republiky Nemecko s vylúčením Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru, pokiaľ nie je povinné uplatniť právo iného štátu, najmä krajiny pôvodu vás a/alebo cestujúcich alebo inej krajiny.

21.3. Ak by jednotlivé ustanovenia týchto VOP alebo Zmluvy o zájazde alebo ich častí boli alebo sa stali neplatnými alebo nevymáhateľnými, nemá to vplyv na platnosť a platnosť ostatných častí dotknutého ustanovenia, týchto VOP alebo Zmluvy o zájazde.

vtours GmbH Weißenburger Str. 30
D-63739 Aschaffenburg

Telefón: +49 (0)6021 86211 - 785
E-mail: service@vtours.de

Stav: september 2025