

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) spoločnosti vtours GmbH

Automatický preklad z nemeckého jazyka

1. Rozsah

- 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/prázdninovom apartmáne/dome, a vami ako osobou, ktorá nás splnomocnila na uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb a/alebo zmluvy o službách dovolenkového zájazdu, ktorá zahŕňa výlučne ubytovanie v hotel/penzión/prázdninový 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. Prihlásením sa na odber ciest (pozri časť 2) vyhlasujete, že ste oboznámení s týmito obchodnými podmienkami a súhlasíte s nimi.
- 1.2. V rámci týchto všeobecných obchodných podmienok sa osobná adresa (napr. "vy", "váš") používa na označenie osoby, ktorá nám ponúka uzavretie zmluvy o zájazde.
- 1.3. Formulár prvej osoby (napr. "my", "nás", "náš") sa používa na označenie spoločnosti vtours GmbH v rámci týchto všeobecných obchodných podmienok.
- 1.4. Na účely týchto všeobecných obchodných podmienok pojem "zmluva o zájazde" zahŕňa zmluvy o balíku cestovných služieb v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302 z 25.11.2015 a zmluvy o dovolenkových cestách, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/prázdninovom apartmáne/dome.
- 1.5. Cestujúcim sa na účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie každá osoba, ktorá na základe
Zmluva o zájazde je oprávnená využívať služby, ktoré máme poskytnúť v rámci zmluvy o zájazde.
- 1.6. Pokiaľ vy a Cestujúci nie ste totožní, Vy a Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedáte za protihodnotu dlžnú na základe Cestovnej zmluvy.
- 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, pred dokončením rezervácie sme vám poskytli informácie požadované zákonom, najmä formulár.
- 1.9. Aby sme vám poskytli väčšiu flexibilitu pri zmene vašich pôvodných cestovných plánov, ponúkame okrem iného takzvané "ponuky FLEX". Ak je vaša cesta v čase rezervácie označená ako "ponuka FLEX", platia iné podmienky týkajúce sa zálohy a storna, ktoré sú výslovne opísané nižšie v bodoch 7.1 a 10.3.

2. Uzatvorenie zmluvy o zájazde

- 2.1. Ponuky , popisy, cenníky alebo tabuľky, ako aj iné reklamy alebo reklamy na cestovné služby z našej strany – vrátane tých, ktoré odkazujú na konkrétne časové obdobie a/alebo uvádzajú konkrétnu cenu a/alebo iné služby a protiplnenie – nepredstavujú ponuku v právnom zmysle. Ide skôr len o výzvu potenciálnym zákazníkom, aby nám predložili ponuku na uzavretie cestovnej zmluvy s príslušným obsahom.
- 2.2. Rezerváciou cestovných služieb nám záväzne ponúkate uzatvorenie zmluvy o zájazde na súkromné účely. Ponuka, ktorú nám predložíte, je pre vás záväzná. Sme oprávnení prijať túto ponuku v primeranej lehote, najmenej však tri dni po prijatí ponuky. Ponuka a prijatie nevyžadujú žiadnu formu.
- 2.3. Pri uzatvorení zmluvy alebo po ňom vám a/alebo cestujúcemu zašleme potvrdenie o zájazde/faktúru v textovej podobe. Základom ponuky a prijatia, a teda obsahom zmluvy, je výlučne obsah aktuálneho popisu hotela a/alebo našej služby platný počas trvania zájazdu a obsah potvrdenia/faktúry zájazdu.
- 2.4. sprostredkovatelia (napr. cestovné kancelárie, online portály) a tretie strany, ktoré sú nami poverené poskytovaním služieb (napr. hotely), nie sú oprávnení alebo inak oprávnení uzatvárať zmluvy, poskytovať informácie alebo ubezpečovať, že obsah zmluvy o zájazde vyplývajúci z aktuálneho opisu zájazdu platný počas trvania zájazdu a obsah potvrdenia/faktúry zájazdu, a/alebo ísť nad rámec alebo odporovať nášmu cestovnému popisu alebo zmluvne prisľúbeným službám uvedeným v potvrdení/faktúre o zájazde.
- 2.5. Zmluva je uzatvorená doručením potvrdenia zájazdu (vyhlásenia o prijatí) z našej strany. Pokiaľ zákon nestanovuje inak, nevyžaduje osobitnú formu. Pri alebo bezprostredne po uzatvorení zmluvy vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom predpísanej podobe, minimálne však v textovej podobe.
- 2.6. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí líši od obsahu rezervácie, vypracujeme novú ponuku, ku ktorej budeme viazaní po dobu desiatich dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak nám vyhlásite svoj súhlas v rámci lehoty viazanosti výslovným vyhlásením, zálohou, konečnou platbou alebo začiatkom cesty.
- 2.7. V prípade rezervácií uskutočnených v elektronickom obchode (napr. internet) sa na uzavretie zmluvy vzťahujú okrem vyššie uvedených ustanovení aj nasledujúce ustanovenia:
 - 2.7.1. Proces online rezervácie vám bude vysvetlený na príslušnej webovej stránke.
 - 2.7.2. Máte k dispozícii zodpovedajúcu možnosť opravy na opravu údajov, vymazanie alebo obnovenie celého online rezervačného formulára, ktorej použitie je vysvetlené.
 - 2.7.3. Uvádzajú sa zmluvné jazyky ponúkané na vykonanie online rezervácie.
 - 2.7.4. Pokiaľ je text zmluvy uložený, budete o tom informovaní, ako aj o možnosti získania textu zmluvy neskôr.
 - 2.7.5. Kliknutím na tlačidlo "rezervovať s povinnosťou platby" alebo na príslušné tlačidlo v rámci online rezervácie nám záväzne ponúkate uzatvorenie cestovnej zmluvy formou prihlásenia sa na zájazd.

2.7.6. Prijatie prihlášky na zájazd Vám bude potvrdené bezodkladne elektronickými prostriedkami (potvrdenie o prijatí).

2.7.7. Komisia Predloženie Cestovná registrácia cez Aktivita od Tlačidlá
"Rezervácia s povinnosťou platby" nepredstavuje z vašej strany nárok na uzatvorenie cestovnej zmluvy. Zmluva je uzatvorená naším potvrdením o zájazde, ktoré, pokiaľ zákon nestanovuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Pri alebo bezprostredne po uzatvorení zmluvy vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom predpísanej podobe, minimálne však v textovej podobe.

2.7.8 Je tá Potvrdenie o ceste Hneď po Aktivita od Tlačidlá
"rezervovať s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcim tlačidlom v rámci online rezervačného procesu zodpovedajúcim priamym zobrazením na obrazovke, Zmluva o zájazde sa uzatvára predložením tohto potvrdenia zájazdu bez priebežného oznámenia. V takom prípade vám bude ponúknutá možnosť uloženia a vytlačenia cestovného potvrdenia alebo vám zašleme potvrdenie o zájazde v zákonom predpísanej podobe, najmenej však v textovej podobe, pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po ňom. Záväznosť zmluvy o zájazde však nezávisí od toho, či tieto možnosti skutočne využijete na uloženie alebo tlač.

3. Služby/Ceny

Rozsah zmluvných služieb a ich cena vyplýva z popisu služieb v našej príslušnej výzve na predloženie ponúk a potvrdenia o zájazde vrátane akýchkoľvek špeciálnych požiadaviek, ktoré môžu byť uvedené v potvrdení o zájazde. Ak dieťa počas cesty dovŕši vek 2 roky, podmienky a ceny pre deti od 2 roky. Náklady vynaložené na deti do 2 rokov v hoteli sa hradia priamo v hoteli.

4. Zmeny služieb pred začiatkom cesty

4.1. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých cestovných služieb (napr. trasy) od Dohodnutý obsah zmluvy o zájazde je prípustný po jej uzavretí, ak

- zmena je zanedbateľná a
- vysvetlíme zmenu pred začiatkom cesty a
- O zmene vás budeme informovať zreteľným spôsobom na trvalom nosiči, jasným a zrozumiteľným spôsobom.

4.2. Po uzatvorení zmluvy o zájazde môžeme od vás požadovať súhlas s podstatnou zmenou jednej zo základných charakteristík cestovných služieb (napr. .dem destinácie, trasy cesty, dopravného

prostriedku, ubytovania, stravy, vrátane prehliadok pamiatok a exkurzií)
alebo vaše bezplatné odstúpenie od cestovnej zmluvy v nami stanovenej primeranej lehote, ak:

- v dôsledku okolnosti, ktorá nastala po uzavretí zmluvy, plnenie balíka služieb len s významnou zmenou základnej charakteristiky cestovné služby alebo v rozpore s osobitnými požiadavkami z vašej strany, ktoré sa stali obsahom zmluvy, a
- Naša ponuka na zmenu je vypracovaná pred začiatkom zájazdu.

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

Okrem podstatnej zmeny základných charakteristík jednej z cestovných služieb si vyhradzuje právo ponúknuť vám možnosť zúčastniť sa náhradného zájazdu. Pokiaľ je to spojené s nižšími nákladmi, vrátime vám rozdiel. Ak náhradný zájazd nebude minimálne rovnakej kvality, znížime cenu zájazdu v pomere hodnoty náhradného zájazdu k hodnote pôvodne objednaného zájazdu. To platí aj v prípade významnej zmeny základnej cestovnej služby.

Ak odstúpite od cestovnej zmluvy, vrátime vám už zaplatenú cenu zájazdu ihneď, najneskôr však do 14 dní od jej zrušenia. Akékoľvek ďalšie zákonné nároky na náhradu škody alebo náhradu výdavkov zostávajú nedotknuté.

5. Ochrana peňazí zákazníkov

V prípade zmlúv o zájazde podliehajú vaše platby zákonným ustanoveniam § 651 r BGB. Spolu s potvrdením o zájazde dostanete ako dôkaz potvrdenie vydané peňažnou poisťovňou zákazníka alebo na jej podnet v súlade s § 252 nemeckého občianskeho zákonníka (EG-BGB). Okrem toho vám poskytneme meno a kontaktné údaje zákazníckej peňažnej poisťovne vo forme požadovanej zákonom. Uvedené sa nevzťahuje na zmluvy o iných cestovných službách, najmä dovolenkových cestách, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/prázdninovom apartmáne/dome.

6. Zmluvné záväzky Vás/cestujúceho: Platba

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

6.2. Pred predložením ponuky na uzatvorenie zmluvy o zájazde budete informovaný o dostupných možnostiach platby (pozri bod 8.), pričom máte vždy k dispozícii aspoň jednu bežnú možnosť platby bez dodatočných nákladov.

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

- 7.1. Záloha uvedená na potvrdení zájazdu/faktúry je splatná okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní informovať vás do jedného týždňa od prijatia
Poskytnutie cestovného potvrdenia/faktúry.

V zásade je to 20 %, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Aby sme vám mohli ponúknuť čo najatraktívnejšie dovolenkové ponuky, často používame špeciálne cestovné od našich poskytovateľov leteniek, ktoré musíme zaplatiť ihneď po rezervácii, bez ohľadu na čas letu.

V prípade ponúk označených ako "ponuka FLEX" je záloha 50 EUR na osobu v prípade leteckej dopravy a 50 EUR za rezerváciu v prípade dovolenkových ciest (okrem ubytovania v hoteli/penzióne/prázdninovom apartmáne/dome).

Pokiaľ je zvýšená záloha vo výške 40% odôvodnená v našom celkovom výpočte, budeme vás o tom včas informovať v čase rezervácie.

Splatnosť nenastáva v žiadnom z vyššie uvedených prípadov, kým nesplníme naše zákonné povinnosti uvedené v časti 5.1.

- 7.2. Rozdiel medzi uhradenou zálohou a dohodnutou odmenou (záverečnou platbou) je splatný 30 dní pred začiatkom zájazdu. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť ich bez opätovnej výzvy. Dátum splatnosti nastane, kým nesplníme naše zákonné povinnosti uvedené v časti 5.1.

- 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 túto sumu do jedného týždňa od prijatia potvrdenia/faktúry o zájazde, najneskôr však deň pred začiatkom cesty. Rozhodujúci je skorší dátum. Dátum splatnosti nastane, kým nesplníme naše zákonné povinnosti uvedené v časti 5.1.

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

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

- 7.6. Sme oprávnení odmietnuť poskytnutie cestovných služieb až do úplného zaplatenia odmeny, t.j. úplného zaplatenia zálohy a zostatku pred začiatkom zájazdu.

- 7.7. Po prijatí upomienky po dátume splatnosti budete v omeškaní.

- 7.8. Ak platbu v textovej forme neuskutočnite najneskôr do 30 dní od dátumu splatnosti a prijatia faktúry, budete v omeškaní bez potreby upomienky. Ak ste spotrebiteľ, platí to len vtedy, ak ste boli o tomto právnom následku výslovne informovaný na faktúre. Ak odmietnete zaplatiť, budete tiež v omeškaní bez potreby pripomienky. Vyhlásenie o odmietnutí platby môže byť tiež implicitné, napr. neuhradením poplatku z inkasa alebo kreditnej karty alebo vrátením chargebacku.
- 7.9. Ak neuhradíte zálohu a/alebo konečnú platbu v súlade s dohodnutými lehotami splatnosti, aj keď neexistuje žiadna záhada zájazdu, ktorá by odôvodňovala ukončenie cestovnej zmluvy, sme oprávnení po upomienke s dodatočnou lehotou odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb a účtovať vám storno náklady v súlade s bodmi 10.2 a 10.4. Môžete slobodne dokázať, že sme neutrpeli žiadnu škodu alebo že sme utrpeli podstatne menej.
- 7.10. Pred prijatím peňazí nebudú poskytnuté žiadne cestovné doklady.

8. Zmluvné záväzky vás/cestujúceho: spôsoby platby

V závislosti od spôsobu rezervácie podliehajú nasledujúce spôsoby platby podmienkam, ktoré sú v nej uvedené:

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, ak:
 - o Rezervácia sa vykonáva v miestnej cestovnej kancelárii (obchode) a cestovná kancelária ponúka platbu v hotovosti za nami poskytnuté služby a o hotovostnú platbu za vybraný zájazd ponúkame my.

Platby sa musia uskutočniť najneskôr do dátumu splatnosti (pozri oddiel 7). Tá

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.

- Preniesť:
 - o Bankový prevod je možný, ak:
 - rezervácia sa vykoná v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a
 - Bankový prevod na vybraný zájazd ponúkame my.

Príjemca platby, ktorému ste platby uskutočnili najneskôr do dátumu splatnosti (porovnaj Odsek 7.) budú oznámené ako súčasť potvrdenia rezervácie.

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

- SOFORT-Überweisung:
 - o Bankový prevod SOFORT (špeciálna forma internetbankingu) je možný, ak:

- online a
- rezervácia sa vykoná v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo
 - Bankový prevod SOFORT na vybraný zájazd ponúkame my.

Príjemca platby, ktorému musíte uskutočniť platby najneskôr do dátumu splatnosti (pozri oddiel 7), bude informovaný v rámci potvrdenia rezervácie.

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

- SEPA inkaso: SEPA inkaso je možné, ak:
 - o rezervácia prebieha v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a o SEPA inkaso za vybranú cestu ponúkame my.

V prípade platby SEPA inkasom je pre tieto mandáty na SEPA inkaso dohodnutá skrátená lehota pred oznámením v trvaní 2 dní. O inkase bude zákazník informovaný potvrdením rezervácie.

SEPA inkaso sa inkasuje v deň splatnosti (porov. Odsek 7.). Ak nie je možné inkasovať platbu z účtu, ktorý ste uviedli, do splatných termínov z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať nám dodatočné náklady, ktoré v dôsledku toho vznikli.

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

- Platba kreditnou kartou: Platba kreditnou kartou je možná, ak:
 - o rezervácia sa vykonáva prostredníctvom cestovnej kancelárie, telefonicky alebo online a o používa sa nami akceptovaná kreditná karta - v súčasnosti karty VISA a Mastercard - a o platba kreditnou kartou je ponúkaná nami za vybraný zájazd.

V prípade platby v cestovnej kancelárii je potrebné predložiť kreditnú kartu pri rezervácii a Je potrebné zadať potvrdenie o zaplatení kreditnej karty alebo kód PIN. Pri telefonickej alebo online rezervácii je potrebné uviesť číslo kreditnej karty, držiteľa karty, dátum vypršania platnosti a kontrolnú číslicu.

Debety z kreditnej karty sa vykonajú v deň splatnosti (pozri časť 7.). Ak nie je možné inkasovať platbu z účtu kreditnej karty, ktorý ste uviedli, z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov v termínoch splatnosti, sme oprávnení účtovať nám dodatočné náklady, ktoré v dôsledku toho vznikli.

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

9. Kompenzácia

Vy a/alebo hosť máte právo započítať proti nám iba nároky, ktoré existujú voči nám, ktoré sú nesporné alebo zákonne stanovené nami.

10. Odstúpenie cestujúceho

10.1. Od zájazdu môžete odstúpiť kedykoľvek pred začiatkom zájazdu. Aby sa predišlo nedorozumeniam, odstúpenie by malo byť deklarované v textovej forme. Necestovanie sa bude považovať za zrušenie. Dátum odstúpenia od zmluvy je určený prijatím vyhlásenia o odstúpení od zmluvy z našej strany.

10.2. Ak odstúpite od cestovnej zmluvy alebo nenastúpite na zájazd, môžeme požadovať primeranú náhradu. Táto suma sa vypočíta z ceny zájazdu zníženej o hodnotu nami ušetrených nákladov a toho, čo sme získali iným využitím cestovných služieb. Môžete dokázať, že sme skutočne utrpeli menšie škody.

10.3. V záujme zjednodušenia sme náš nárok na náhradu vypočítali nasledovne, berúc do úvahy očakávané úspory výdavkov a očakávané nadobudnutie prostredníctvom iného využitia cestovných služieb, v závislosti od zostávajúceho obdobia medzi vyhlásením o odstúpení od zmluvy a začiatkom zájazdu:

Pre naše štandardné produkty:

Pre leteckú dopravu:

- v prípade zrušenia do 40 dní pred začiatkom cesty 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 výletu 80 %,
- od 6. dňa do 3. dňa pred začiatkom zájazdu 85 %,
- od 2. dňa pred začiatkom zájazdu a v prípade nedostavenia sa na pobyt 90 % z ceny zájazdu

Pre dovolenkové výlety (výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/prázdninovom apartmáne/dome):

- v prípade zrušenia do 40 dní pred začiatkom cesty 20 %,
- od 39. dňa do 30. dňa pred začiatkom zájazdu 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 výletu 70 %,

- v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa na pobyt 90 % z ceny zájazdu

Výnimky z našich štandardných produktov ("Ponuky FLEX"):

Pre ponuky leteckej dopravy označené ako "ponuka FLEX":

- v prípade zrušenia do 15 dní pred začiatkom zájazdu 50 EUR na osobu,
- 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 na pobyt 90 % z ceny zájazdu

V prípade dovolenkových ponúk (okrem ubytovania v hoteli/penzióne/prázdninovom apartmáne/dome) označené ako "ponuka FLEX":

- v prípade zrušenia do 15 dní pred začiatkom zájazdu 50 EUR za rezerváciu,
- od 14. dňa do 1. dňa pred začiatkom zájazdu 70 %,
- v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa na pobyt 90 % z ceny zájazdu

Môžete dokázať, že sme skutočne utrpeli menšie škody.

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

10.4. V prípade zrušenia musia byť vrátené už vydané cestovné lístky, cestovné lístky na vlak alebo trajekty.

11. Zmena rezervácie, prevod zmlúv

11.1. Zmena rezervácie na cestu letom:

Zmeny na vašu žiadosť týkajúce sa dátumu cesty, cieľa cesty a spôsobu dopravy, ako aj odletových letísk už po uzavretí zmluvy nie sú možné. Zmeny v ubytovaní, nástupných staniach alebo type prenajatého auta je možné vykonať do 30 dní pred odchodom. Okrem skutočne vzniknutých dodatočných nákladov sa bude účtovať poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne 50 EUR za rezerváciu). Požiadajte nás vopred o presné náklady na zmenu rezervácie.

11.2. Zmena rezervácie na iné ako letecké cesty:

Zmeny na požiadanie týkajúce sa termínu cesty, destinácie, ubytovania, spôsobu dopravy, nástupných staníc alebo typu prenajatého vozidla sú možné do 30 dní pred začiatkom zájazdu. V prípade zmeny rezervácie sa budú účtovať dodatočné náklady, ktoré skutočne vznikli, plus poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne do výšky 50 EUR za rezerváciu).

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

11.3. Prevod zmluvy:

Vyhlásením na trvanlivom dátovom nosiči, ktoré nám zašleme do 7 dní pred začiatkom zájazdu, môžete požadovať, aby vaše práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde prevzala tretia strana, a to len vtedy, ak je vyhlásenie urobené v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu.

V takom prípade môžeme požadovať náhradu primeraných dodatočných nákladov, ktoré nám skutočne vznikli, alebo namietat' proti účasti tretej strany, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky.

12. Zrušenie cestovnou kanceláriou pred začiatkom zájazdu

12.1. Ak najneskôr pred odoslaním vyhlásenia o úmysle smerujúceho k uzavretiu zmluvy upozorníme na minimálny počet účastníkov a lehotu, do ktorej je možné odstúpiť, môžeme pred začiatkom zájazdu, ak sa na tento zájazd zaregistrovalo menej osôb, odstúpiť od cestovnej zmluvy v lehote, ktorá vám bola oznámená a ktorá sa stala predmetom zmluvy. Nesmú sa prekročiť tieto lehoty:

- v prípade ciest s trvaním cesty dlhšou ako 6 dní až 20 dní pred začiatkom cesty,
- v prípade ciest s trvaním cesty od 2 do 6 dní až 7 dní pred začiatkom cesty,
- v prípade ciest s trvaním cesty kratšou ako 2 dni až 48 hodín pred začiatkom cesty.

12.2. Ak nám neodvratiteľné mimoriadne okolnosti bránia v plnení zmluvy o zájazde, 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 týkajúcich sa osoby cestujúceho, ktoré vyvolávajú obavy z trvalého prerušenia cesty.

12.3. Ak odstúpime od cestovnej zmluvy v súlade s ustanoveniami tohto bodu 12, vrátime vám všetku už zaplatenú cenu zájazdu ihneď, najneskôr však do 14 dní od jej zrušenia.

13. Zodpovednosť organizátora zájazdu

13.1. V rámci povinnosti starostlivosti obozretného podnikateľa ručíme za poskytnutie zájazdu bez cestovných väd. Balík je bez cestovných väd, ak má dohodnutú kvalitu. Pokiaľ táto podmienka nebola dohodnutá, zájazd je bez cestovných väd,

- ak je vhodný pre výhodu vyžadovanú zmluvou, inak

- ak je vhodný na bežné použitie a má kvalitu, ktorá je obvyklá pre balíky dovolenkových služieb rovnakého typu a ktorú cestujúci môže očakávať od povahy balíka služieb, a
 - ak cestovné služby neposkytneme alebo tak neurobíme s neprimeraným oneskorením.
- 13.2. Naša zmluvná zodpovednosť za takéto škody, ktoré nie sú ujmu 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 hrubou nedbanlivosťou nás alebo poskytovateľa služieb a nespôsobuje 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 zmluvy 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. Proti akýmkoľvek nárokom na náhradu škody alebo zníženia voči nám musíte započítať to, čo ste dostali ako kompenzáciu alebo zníženie, náhradu v dôsledku tej istej udalosti v súlade s:
- medzinárodných dohôd alebo
 - právne ustanovenia založené na takýchto ustanoveniach, alebo
 - nariadenie (ES) č. 261/2004 (práva cestujúcich pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania) alebo
 - nariadenie (ES) č. 1371/2007 (práva cestujúcich v železničnej preprave) alebo
 - v súlade s nariadením (ES) č. 392/2009 (zodpovednosť za nehody osobných prepravcov v preprave po mori) alebo
 - v súlade s nariadením (ES) č. 1177/2010 (práva cestujúcich v preprave po mori a vnútrozemských vodných cestách) alebo
 - Nariadenie (ES) č. 181/2011 (práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave).
- 13.6. Nezodpovedáme za služby, ktoré nie sú súčasťou cestovnej zmluvy uzatvorenej medzi vami a nami, ako sú zmluvy o službách cestovného ruchu (napr. exkurzie), ktoré ste uzavreli na mieste s poskytovateľmi tretích strán.

14. Oznamovanie závad

Vy alebo cestujúci ste povinní nás okamžite informovať o akýchkoľvek cestovných nedostatkoch, ktoré sa môžu vyskytnúť. Ak tak chcete urobiť, obráťte sa na kanceláriu, ktorú sme určili. Kontaktné údaje nájdete v potvrdení o ceste. Ak nám v rozpore s týmto ustanovením zavinene

okamžite neoznámite akúkoľvek cestovnú vadu a my preto nebudeme môcť vašu reklamáciu odstrániť, nemáte nárok na žiadne zníženie alebo kompenzáciu od nás.

15. Predpis

15.1. V prípade zájazdov zmluvné nároky, ako aj iné nároky, ktoré nie sú nárokmi na náhradu škody na základe úmyselného porušenia života, tela, zdravia, slobody alebo sexuálneho sebaurčenia, zanikajú o 2 roky. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, keď sa mal balík služieb skončiť v súlade so zmluvou alebo v deň, keď ste sa vy a/alebo cestujúci dozvedeli o škode alebo sa o nej mali dozvedieť. Neskorší dátum je rozhodujúci. Povinné zákonné zábrany zostávajú nedotknuté.

15.2. Ak cestovná služba podlieha medzinárodným dohodám alebo zákonným ustanoveniam založeným na takýchto dohodách, ktoré podmieňujú nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb kratšou alebo nevyhnutne dlhšou premlčacou lehotou, 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. Reklamačný poriadok a riešenie sporov online

Ak nie ste spokojní s poskytovaním zmluvných služieb, môžete kontaktovať náš zákaznícky servis. Môžete ho kontaktovať na: kundenservice@vtours.de

Nezúčastňujeme sa procesu mimosúdneho riešenia sporov. V prípade všetkých cestovných zmlúv uzatvorených v rámci elektronických právnych transakcií sa obraciame na <http://ec.europa.eu/consumer/oder/> Európskej platformy riešenia sporov online.

17. Pasové, vízové a zdravotné formality

Budete informovaní o všeobecných pasových a vízových požiadavkách cieľovej krajiny, ako aj o približných lehotách na získanie víz a zdravotných formalít. Pokiaľ to s vami nie je výslovne dohodnuté, samotní cestujúci sú zodpovední za splnenie týchto pasových a vízových požiadaviek, ako aj hygienických formalít a všetkých ostatných zákonných požiadaviek vzťahujúcich sa na vykonanie cesty. Nezodpovedáme za žiadne porušenie týchto predpisov a ich následky.

18. Prevádzkujúca letecká spoločnosť

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu (nariadenie 2111/05) vyžaduje, aby sme vás informovali o totožnosti prevádzkujúceho dopravcu všetkých služieb leteckej dopravy, ktoré majú byť poskytnuté ako súčasť rezervovanej cesty v čase rezervácie.

Ak prevádzkujúca letecká spoločnosť ešte nebola určená v čase rezervácie, oznámime vám leteckú spoločnosť, ktorá bude pravdepodobne prevádzkovať let. Hneď ako budeme vedieť, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, budeme vás o tom informovať. Ak sa zmení letecká spoločnosť, ktorá vás označí ako prevádzkujúcu leteckú spoločnosť, budeme vás o zmene informovať. Okamžite podnikneme všetky primerané kroky, aby sme zabezpečili, že budete o zmene informovaní čo najskôr.

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

19. Poistenie storna zájazdu

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

20. Súkromie

Vaše osobné údaje a/alebo osobné údaje cestujúcich zhromažďujeme, spracovávame, ukladáme a prenášame výlučne v súlade s príslušnými zákonmi Spolkovej republiky Nemecko, najmä v súlade s BDSG a GDPR. Pokiaľ ste vy a/alebo cestujúci výslovne nesúhlasili s ďalším používaním svojich osobných údajov, použijeme ich len 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, 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 jurisdikcie 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, Aschaffenburg.

- 21.2. Na zmluvu o zájazde a všetky dohody uzatvorené medzi vami a/alebo cestujúcimi a nami na základe alebo v súvislosti s nimi sa vzťahuje výlučne právo Spolkovej republiky Nemecko, s vylúčením Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe 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 nevynútiteľnými, nemá to vplyv na platnosť a platnosť ostatných častí príslušného 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

Posledná aktualizácia: január 2021