

## Všeobecné obchodné podmienky (VOP) spoločnosti vtours GmbH

### 1. Rozsah pôsobnosti

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky zmluvy medzi nami, vtours GmbH ako organizátor najmä zájazdov a iných cestovných služieb Dovolenkové zájazdy, ktoré zahŕňajú len ubytovanie v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/dome patrí a vy ako osoba, ktorá nám dala uzavretie a Zmluva o balíku zájazdov a/alebo zmluva o službách dovolenkového zájazdu, ktorá zahŕňa výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/dome, ponuky, ako aj cestujúci a hostia. Tieto všeobecné obchodné podmienky dopĺňajú právnych predpisov. Rôzne ustanovenia v individuálne uzavretých Zmluvy majú prednosť pred týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami. Registráciu cesty (pozri časť 2) vyhlasujete, že tak robíte. Poznať a prijať zmluvné podmienky.

1.2. Osobný pozdrav (napr. „vy“, „vy“) sa používa v rámci tohto všeobecného ustanovenia. Obchodné podmienky znamená osobu, ktorá nám dáva súhlas na uzavretie zmluvy ponuky cestovných zmlúv.

1.3. Forma prvej osoby (napr. „my“, „nás“, „z našej strany“) sa používa v rámci tohto všeobecného Podmienky, na ktoré odkazuje vtours GmbH.

1.4. Pojem cestovná zmluva v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok zahŕňa zmluvy o zájazdoch v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra. 2015 a zmluvy o Dovolenkové zájazdy, ktoré zahŕňajú len ubytovanie v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/dome zahŕňajú.

1.5. Cestujúcim v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok je každý, kto na základe Zmluva o obstaraní zájazdu má nárok na služby, ktoré má poskytnúť v rámci cestovnej zmluvy využívať služby.

1.6. Ak vy a cestujúci nie ste tá istá osoba, nesiete zodpovednosť vy a oni. Cestujúci ručia spoločne a nerozdielne za odplatu dlžnú podľa cestovnej zmluvy.

1.7. Neplatia žiadne všeobecné podmienky vás a/alebo cestujúcich Časť cestovnej zmluvy a/alebo zmluvy o ubytovaní.

1.8. Ak ste si rezervovali dovolenkový balík, budeme vás informovať pred uzavretím balíka. Pri rezervácii sú k dispozícii zákonom požadované informácie, najmä formulár umiestnené.

1.9. Aby ste mali väčšiu flexibilitu pri vykonávaní zmien vo vašich pôvodných cestovných plánoch Aby sme to umožnili, ponúkame okrem iného takzvané „FLEX ponuky“. Je vaša cesta pri rezervácii ako Označené ako „FLEX ponuka“ platia inak ako naše štandardné podmienky Vklad a storno ďalšie podmienky, ktoré sú uvedené nižšie v bode 7.1. a 10.3. explicitne Sú zobrazené.

### 2. Uzavretie cestovnej zmluvy

2.1. Ponuky, popisy, cenníky či tabuľky ako aj iná inzercia resp Žiadosti o cestovné služby z našej strany – vrátane tých, ktoré sa vzťahujú na konkrétne časové obdobie a/alebo špecifikujú konkrétnu cenu a/alebo iné služby a protihodnoty – nepredstavujú ponuku v právnom zmysle, ale sú len pozvánkou. potenciálnym zákazníkom, aby nám predložil ponuku na uzavretie cestovnej zmluvy s príslušným obsahom.

2.2. Rezerváciu cestovných služieb nám záväzne ponúkate uzavretie cestovnej zmluvy 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 nevyžaduje žiadnu formu.

2.3. Pri alebo po uzatvorení zmluvy Vám a/alebo cestujúcemu zašleme potvrdenie/faktúru o ceste v textovej forme. Základom pre ponuku a prijatie, a teda aj obsahom zmluvy, je výlučne obsah nášho aktuálneho popisu hotela a/alebo služby vzťahujúci sa na obdobie cesty a obsah potvrdenia/faktúry zájazdu.

2.4. Agenti (napr. cestovné kancelárie, online portály) a tretie strany, ktoré sú nami poverené poskytovaním služieb (napr. hotely), nie sú oprávnení ani inak oprávnení uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo uisťovať, ktoré majú vplyv na obsah cestovnej zmluvy, pretože vyplývajú z nášho aktuálneho popisu cesty platného pre obdobie cesty a obsahu cestovného potvrdenia/faktúry a/alebo presahujú alebo sú v rozpore s popisom cesty alebo so službami zmluvne dohodnutými v potvrdení/faktúre o ceste.

2.5. Zmluva je uzavretá, keď dostaneme potvrdenie o zájazde (vyhlásenie o prijatí). Ak zákon neupravuje inak, nevyžaduje si konkrétnu formu. Pri alebo ihneď po uzavretí zmluvy Vám zašleme potvrdenie o ceste v zákonom požadovanej forme, minimálne však v textovej podobe.

2.6. Ak sa obsah nášho vyhlásenia o prijatí líši od obsahu rezervácie, predstavuje to od nás novú ponuku, na ktorú sme viazaní po dobu desiatich dní. Zmluva je uzavretá na základe tejto novej ponuky, ak nám v záväznej lehote vyhlásíš svoj súhlas s tým, že to výslovne prehlásiš, zaplatíš zálohu, zaplatíš poslednú platbu alebo začneš zájazd.

2.7. Pre rezervácie uskutočnené prostredníctvom elektronického obchodu (napr. cez internet) platia pre uzatvorenie zmluvy okrem vyššie uvedených ustanovení aj tieto ustanovenia:

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

2.7.2. Ak chcete opraviť svoje zadania, vymazať alebo resetovať celý online rezervačný formulár, máte k dispozícii zodpovedajúcu možnosť opravy, ktorej použitie je vysvetlené.

2.7.3. Uvádzajú sa zmluvné jazyky ponúkané pre online rezervácie. Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 3 | 14

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

2.7.5. Stlačením tlačidla „rezervovať s platbou“ alebo príslušného tlačidla v rámci procesu online rezervácie nám záväzne ponúkate uzatvorenie cestovnej zmluvy formou vašej cestovnej registrácie.

2.7.6. O vašej cestovnej registrácii budete okamžite informovaní elektronicky Cesta potvrdená (potvrdenie o prijatí).

2.7.7. Prenos cestovnej registrácie stlačením tlačidla „Rezervovať s platbou“ nezakladá z vašej strany žiadny nárok na uzavretie cestovnej zmluvy. Zmluva sa uzatvára prostredníctvom nášho cestovného potvrdenia, ktoré, pokiaľ zákon neupravuje inak, nevyžaduje žiadnu osobitnú formu. Pri alebo ihneď po uzavretí zmluvy Vám zašleme potvrdenie o ceste v zákonom požadovanej forme, minimálne však v textovej podobe.

2.7.8 Potvrdenie cesty sa uskutoční ihneď po stlačení tlačidla „Rezervovať s povinnosťou platby“ alebo príslušné tlačidlo v rámci procesu online rezervácie prostredníctvom zodpovedajúceho okamžitého zobrazenia na obrazovke, je cestovná zmluva uzavretá zobrazením tohto potvrdenia o ceste bez predbežného oznámenia. V tomto prípade Vám bude ponúknutá možnosť uloženia a vytlačenia potvrdenia o ceste alebo Vám zašleme potvrdenie o ceste v zákonom požadovanej forme, alebo aspoň v textovej podobe, pri alebo ihneď po uzatvorení zmluvy. Záväznosť 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 služby v našom relevantnom inzeráte a potvrdení zájazdu, vrátane prípadných špeciálnych požiadaviek, ktoré môžu byť v potvrdení o zájazde záväzne uvedené. Ak dieťa počas zájazdu dovŕši 2 roky, platia podmienky a ceny pre deti pri prihlásení na zájazd 2 roky. Náklady, ktoré vzniknú v hoteli pre deti do 2 rokov, je potrebné uhradiť priamo tam.

### 4. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

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

- zmena je nevýznamná a
- zmenu deklarujeme pred začiatkom zájazdu a
- o zmene vás budeme jasne a zrozumiteľne informovať na trvanlivom nosiči.

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 4 | 14

4.2. Po uzavretí cestovnej zmluvy vás môžeme požiadať, aby ste súhlasili s výraznou zmenou jednej z podstatných charakteristík cestovných služieb (ako je destinácia, trasa cesty, spôsob dopravy, ubytovanie, strava, obhliadka mesta a zájazdy) alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy, ktorú požadujete od cestovnej zmluvy v primeranej lehote, ktorú určíme, ak

- Vzhľadom na okolnosť, ktorá nastala po uzavretí zmluvy, je realizácia zájazdu možná len s výraznou zmenou podstatnej charakteristiky cestovnej služby alebo s odchýlkou od osobitných požiadaviek z Vašej strany, ktoré sa stali súčasťou zmluvy a

- naša ponuka na zmeny sa podáva pred začiatkom zájazdu.

Ak vyhlásenie neurobíte v nami stanovenej lehote, bude platiť vaše vyhlásenie

Súhlas s nami ponúkanou zmenou sa považuje za udelený.

Okrem výraznej zmeny základných charakteristík niektorej z cestovných služieb si vyhradujeme právo ponúknuť vám možnosť zúčastniť sa náhradného zájazdu. Ak je to spojené s nižšími nákladmi, rozdiel vám vrátime. Ak náhradný zájazd nie je minimálne rovnocennej kvality, znížime cenu cestovného v pomere k hodnote náhradného zájazdu k hodnote pôvodne objednaného zájazdu. To platí primerane 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 odstúpenia od zmluvy. Akékoľvek dodatočné právne nároky na náhradu škody alebo náhradu nákladov zostávajú nedotknuté.

## 5. Ochrana peňazí zákazníka

Pri zmluvách o balíku cestovných služieb sú vaše platby zabezpečené v súlade s právnymi predpismi § 651 r nemeckého občianskeho zákonníka (BGB). S cestovným potvrdením obdržíte potvrdenie vydané ochrancom peňazí zákazníka alebo na jeho žiadosť v súlade s § 252 Občianskeho zákonníka ES (bezpečnostný list) ako doklad o príslušnom poistení. Poskytneme vám aj meno a kontaktné údaje ochrancu peňazí zákazníka vo forme, ktorú vyžaduje zákon. Uvedené sa nevzťahuje na zmluvy o iných cestovných službách, najmä o dovolenkových zájazdoch, ktoré zahŕňajú výlučne ubytovanie v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/dome.

## 6. Zmluvné záväzky vás/cestujúceho: platba

6.1. Vzhľadom na cestovnú zmluvu ste povinný zaplatiť odmenu (cenu cestovného) dohodnutú v rámci cestovnej zmluvy v dohodnutých termínoch splatnosti (pozri bod 7).

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 5 | 14

6.2. Možnosti platby, ktoré sú k dispozícii na vyplatenie odmeny (pozri časť 8), vám budú oznámené pred predložením ponuky na uzavretie cestovnej zmluvy, pričom budete mať vždy k dispozícii aspoň jednu spoločnú možnosť platby bez dodatočných nákladov.

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

7.1. Záloha uvedená na cestovnom potvrdení/faktúre je splatná okamžite. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť to do jedného týždňa od prijatia potvrdenia o ceste/faktúry.

V zásade je to 20 %, ak nie je dohodnuté inak. Aby sme vám mohli ponúknuť tie najatraktívnejšie ponuky dovolení, často využívame špeciálne letové tarify od našich poskytovateľov letov, ktoré musíme zaplatiť ihneď po rezervácii, bez ohľadu na čas letu.

Pri ponukách označených ako „FLEX ponuka“ je záloha 50 EUR na osobu za leteckú dopravu a 50 EUR za rezerváciu na dovolenku (výhradne ubytovanie v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/dome).

V rámci našej celkovej kalkulácie zvýšený vklad o 40

% je opodstatnené, budeme vás o tom včas informovať pri rezervácii.

V žiadnom z vyššie uvedených prípadov nenastane dátum splatnosti skôr, ako splníme naše zákonné povinnosti uvedené v časti 5.1.

7.2. Rozdiel medzi zaplatenou zálohou a dohodnutou odmenou (zvýšná platba) je splatný 30 dní pred nástupom na zájazd. Vy a/alebo cestujúci ste povinní zaplatiť to bez ďalšej výzvy. Dátum splatnosti nenastane, kým nespĺníme naše zákonné povinnosti uvedené v časti 5.1.

7.3. Pri krátkodobých rezerváciách uskutočnených 30 dní alebo menej pred začiatkom zájazdu je celá kompenzácia splatná okamžite. Túto sumu ste vy a/alebo cestujúci povinní zaplatiť do jedného týždňa od prijatia potvrdenia/faktúry o zájazde, najneskôr však deň pred začiatkom zájazdu. Rozhodujúci je skorší časový bod. Dátum splatnosti nenastane, kým nespĺníme naše zákonné povinnosti uvedené v časti 5.1.

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

7.5. Poistné za akékoľvek poistenie, ktoré je možné dojednať, je splatné spolu s vkladom.

Túto sumu ste vy a/alebo cestujúci povinní zaplatiť do jedného týždňa od prijatia potvrdenia/faktúry o zájazde, najneskôr však deň pred začiatkom zájazdu.

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 6 | 14

7.6. Sme oprávnení odmietnuť poskytnutie cestovných služieb až do úplného zaplatenia odmeny, t. j. do úplného zaplatenia zálohy a zostatku pred nástupom na zájazd.

7.7. Ak dostanete upomienku po dátume splatnosti, budete v omeškani.

7.8. Ak nezaplatíte písomne do 30 dní od splatnosti a prijatia faktúry, budete v omeškani bez potreby upomienky. Ak ste spotrebiteľ, platí to len vtedy, ak ste na tento právny následok výslovne upozornení vo faktúre. Ak odmietnete zaplatiť, budete tiež v omeškani bez potreby upomienky. Vyhlásenie o odmietnutí platby je možné vykonať aj implicitne, napríklad neuhradením inkasa alebo poplatku z kreditnej karty alebo vrátením inkasa.

7.9. Ak zálohu a/alebo konečnú platbu neuhradíte v súlade s dohodnutými termínmi splatnosti, aj keď sa nevyskytne žiadna vada zájazdu, ktorá by odôvodňovala ukončenie cestovnej zmluvy, sme oprávnení odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb po vystavení upomienku s lehotou odkladu a účtovať vám náklady na zrušenie v súlade s časťami 10.2 a 10.4. Môžete slobodne dokázať, že sme neutrpeli žiadnu škodu alebo škodu výrazne nižšiu.

7.10. Do prijatia peňazí nebudú poskytnuté žiadne cestovné doklady.

## 8. Zmluvné povinnosti vás/cestujúceho: spôsoby platby

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

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, ak:

- o rezerváciu vykoná miestna cestovná kancelária (predajňa) a

- o cestovná kancelária ponúka od nás platbu za služby v hotovosti a

- o Platbu v hotovosti ponúkame za vybraný zájazd.

Platby sa musia uskutočniť najneskôr v deň splatnosti (pozri časť 7). Cestovné doklady sú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom zájazdu

budú zaslané elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii. The E-mailová adresa môže byť aj adresa cestovnej kancelárie.

- Prevod:

- o Prevod je možný, ak:

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

- Transfer ponúkame na vybraný zájazd.

Prijemca platby, ktorému musíte vykonať platby najneskôr do dátumu splatnosti (pozri časť 7), bude oznámený ako súčasť potvrdenia rezervácie.

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 7 | 14

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

- Okamžitý bankový prevod:

- o SOFORT prevod (špeciálna forma online bankovníctva) je možný, ak:

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

- Na vybraný zájazd ponúkame OKAMŽITÉ transfery.

Prijemca platby, ktorému musíte vykonať platby najneskôr do dátumu splatnosti (pozri časť 7), bude oznámený ako súčasť potvrdenia rezervácie.

Cestovné doklady sú k dispozícii približne 8 dní pred začiatkom zájazdu a zasielajú sa 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 rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a

- o SEPA inkaso ponúkame pre vybraný zájazd.

Pri platbe SEPA inkasom je pre tieto SEPA inkasá dohodnutá skrátená lehota prednotifikácie 2 dni. Zákazník bude informovaný o inkase spolu s potvrdením rezervácie.

SEPA inkaso sa inkasuje v deň splatnosti (pozri časť 7). Ak nie je možné z vami uvedeného účtu vybrať platbu v termínoch splatnosti z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, sme oprávnení účtovať dodatočné náklady, ktoré tým vzniknú.

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

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

- o rezervácia sa uskutočňuje v cestovnej kancelárii, telefonicky alebo online a o nami akceptovaná kreditná karta – v súčasnosti VISA a Mastercard – sa používa a

- o Platbu kreditnou kartou ponúkame za vybraný zájazd.

Pri platbe v cestovnej kancelárii je potrebné pri rezervácii predložiť kreditnú kartu a podpísať potvrdenie o kreditnej karte alebo zadať PIN. Pri rezervácii telefonicky alebo online je potrebné uviesť číslo kreditnej karty, držiteľa karty, dátum vypršania platnosti a overovacia číslu.

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 8 | 14  
Debety z kreditnej karty sa uskutočňujú v deň splatnosti (pozri časť 7.).

Ak z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov nie je možné vyzdvihnúť platbu z účtu kreditnej karty, ktorý ste uviedli v termínoch splatnosti, sme oprávnení účtovať dodatočné náklady, ktoré tým vzniknú.

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

## 9. Kompenzácia

Vy a/alebo hosť ste oprávnení započítať si voči nám len pohľadávky, ktoré voči nám existujú a sú nesporné alebo nami právne stanovené.

## 10. Zrušenie zo strany hostá

10.1. Odstúpiť od zájazdu môžete kedykoľvek pred začiatkom zájazdu. Aby sa predišlo nedorozumeniam, odstúpenie by malo byť vysvetlené v textovej forme. Nezačatie cesty sa vo všeobecnosti považuje za odstúpenie od zmluvy. Rozhodujúcim faktorom pre čas odstúpenia od zmluvy je prijatie vyhlásenia o odstúpení od nás.

10.2. Ak odstúpite od cestovnej zmluvy alebo nenastúpíte na zájazd, môžeme požadovať primeranú náhradu. Vypočítava sa z ceny zájazdu zníženej o hodnotu nákladov, ktoré ušetríme a čo sme nadobudli iným využitím cestovných služieb. Môžete slobodne dokázať, že sme skutočne utrpeli menšie škody.

10.3. Pre zjednodušenie máme paušálny nárok na náhradu škody nasledovne, pričom zohľadňujeme predpokladanú úsporu nákladov a predpokladané nadobudnutie náhradným využitím cestovných služieb v závislosti od zostávajúcej doby medzi vyhlásením o odstúpení od zmluvy a začatím výlet:

Pre naše štandardné produkty:

Pri cestovaní lietadlom:

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

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 9 | 14

Pri dovolenkových zájazdoch (ubytovanie len v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/dome):

- pri zrušení 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 cesty 40 %,
- od 21. dňa do 15. dňa pred začiatkom cesty 50 %,
- od 14. dňa do 1. dňa pred nástupom na cestu 70 %,
- v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa na pobyt 90% z ceny zájazdu

Pre výnimky z našich štandardných produktov („FLEX ponuky“):

Pre ponuky leteckej dopravy označené ako „FLEX ponuka“:

- pri zrušení do 15 dní pred začiatkom cesty 50 EUR na osobu,
- od 14. dňa do 7. dňa pred začiatkom cesty 80 %,
- od 6. dňa do 3. dňa pred začiatkom cesty 85 %,
- od 2. dňa pred začiatkom zájazdu a v prípade nedostavenia sa na zájazd 90% z ceny zájazdu

Pre ponuky dovolenkových zájazdov (výhradne ubytovanie v hoteli/penzióne/rekreačnom apartmáne/dome), ktoré sú označené ako „FLEX ponuka“:

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

Môžete slobodne dokázať, že v skutočnosti máme nižšiu hodnotu Došlo k poškodeniu.

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

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

## 11. Preúčtovania, prevody zmlúv

11.1. Zmena rezervácie pri cestovaní lietadlom:

Po uzatvorení zmluvy už nie sú možné zmeny na vašu žiadosť týkajúce sa dátumu cesty, destinácie a druhu dopravy, ako aj odletových letísk. Zmeny ubytovania, nástupných staníc alebo typu prenájmu auta je možné vykonať do 30 dní pred odchodom. Okrem skutočne vzniknutých dodatočných nákladov sa účtuje dodatočný spracovateľský poplatok vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne však 50 EUR za rezerváciu). Opýtajte sa nás vopred na presné náklady na zmenu rezervácie.

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 10 | 14

11.2. Zmena rezervácie na cesty bez letu:

Zmeny na Vašu žiadosť týkajúce sa termínu cesty, destinácie, ubytovania, typu dopravy, nástupných staníc alebo typu prenájmu auta sú možné do 30 dní pred začiatkom zájazdu. V prípade zmeny rezervácie vám budú účtované skutočné dodatočné náklady plus poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na cestujúceho (maximálne však 50 EUR za rezerváciu).

Bez ohľadu na typ zájazdu, zmeny vykonané 29 dní pred začiatkom zájazdu sú možné len po predchádzajúcom zrušení zájazdu (pozri bod 10.3.).

11.3. Prevod zmluvy:

Môžete požiadať tretiu osobu, aby prevzala vaše práva a povinnosti z cestovnej zmluvy, a to vyhlásením na trvanlivom nosiči, ktoré dostaneme do 7 dní pred začatím zájazdu, a to len vtedy, ak je vyhlásenie urobené do primeranej doby pred začiatkom cesty.

V takom prípade môžeme požadovať náhradu primeraných dodatočných nákladov, ktoré nám skutočne vznikli, alebo namietať proti vstupu tretej strany, ak nespĺňa zmluvné požiadavky na cestu.

## 12. Storno zo strany CK pred začiatkom zájazdu

12.1. Ak upozorníme na minimálny počet účastníkov a lehotu, do ktorej môžeme od zájazdu odstúpiť, najneskôr pred vašim prejavom vôle uzavrieť zmluvu, môžeme tak urobiť v lehote, ktorú vám oznámime, ak má menej osôb prihlásených na tento zájazd, ktorý sa stal predmetom zmluvy, pred začatím zájazdu odstúpiť od cestovnej zmluvy. Nesmú byť prekročené tieto termíny:

- pri cestách trvajúcich viac ako 6 dní až 20 dní začiatok cesty,
- pri cestách s trvaním cesty 2 až 6 dní do 7 dní pred začiatkom cesty,
- pre cesty trvajúce menej ako 2 dni až 48 hodín

Začiatok cesty.

12.2. Ak nám v plnení cestovnej zmluvy bráni neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti, môžeme od cestovnej zmluvy odstúpiť vyhlásením ihneď po tom, ako sa o dôvode odstúpenia pred začiatkom zájazdu dozvieme.

Takéto okolnosti platia aj vtedy, ak sa pred začiatkom cesty dozvieme o dôležitých dôvodoch týkajúcich sa cestujúceho, ktoré vyvolávajú obavy, že cesta bude z dlhodobého hľadiska narušená.

12.3. Ak odstúpime od cestovnej zmluvy v súlade s ustanoveniami tohto bodu 12, vrátime Vám už zaplatenú cenu zájazdu ihneď, najneskôr však do 14. dní po odstúpení od zmluvy, vrátené peniaze.

## 13. Zodpovednosť cestovnej kancelárie

13.1. Za poskytnutie zájazdu bez cestovných vád ručíme v rámci povinnosti starostlivosti obozretného podnikateľa. Zájazd je bez cestovných vád, ak má dohodnuté podmienky. Ak kvalita nie je dohodnutá, zájazd je bez cestovných vád,

- ak je vhodné na použitie uvedené v zmluve, inak
- ak je vhodný na bežné použitie a má kvalitu, ktorá je obvyklá pre zájazdy rovnakého typu a ktorú môže cestujúci očakávať na základe typu zájazdu, a
- ak neposkytneme cestovné služby alebo ich poskytneme s neprimeraným oneskorením.

13.2. Naša zmluvná zodpovednosť za škody, ktoré nie sú ublížením na zdraví a neboli spôsobené našou nebanalnosťou, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek povinné nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných zmlúv alebo právnych predpisov založených na takýchto dohodách, zostávajú obmedzením nedotknuté.

13.3. Naša zodpovednosť za nároky na náhradu škody z protiprávneho konania je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu za predpokladu, že škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nebanalnosťou nami alebo poskytovateľom služieb a nejde o ujmu na živote, tele alebo zdraví. Akékoľvek povinné nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných zmlúv alebo právnych predpisov založených na takýchto dohodách, zostávajú obmedzením nedotknuté.

13.4. Ak sa na cestovnú službu vzťahujú medzinárodné zmluvy alebo na nich založené právne predpisy, ktoré len za určitých podmienok alebo obmedzení

umožňujú alebo vylučujú uplatnenie nároku na náhradu škody u poskytovateľa služby alebo podmieňujú uplatnenie nároku na náhradu škody určitými podmienkami alebo obmedzeniami, tieto podmienky alebo obmedzenia platia aj pre náš prospech.

13.5. S akýmkoľvek nárokom na náhradu škody alebo zníženie ceny voči nám musíte započítať to, čo ste dostali ako kompenzáciu alebo zníženie ceny v dôsledku tej istej udalosti, v súlade s ustanoveniami

- medzinárodné zmluvy resp
- právne predpisy vychádzajúce z takejto resp
- podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 (práva cestujúceho v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, 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 na mori) príp
- podľa nariadenia (ES) č. 1177/2010 (práva cestujúcich v námornej doprave a

vnútrozemská vodná doprava) alebo

- podľa nariadenia (ES) č. 181/2011 (práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave).

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 12 | 14

13.6. Nezodpovedáme za služby, ktoré nie sú súčasťou cestovnej zmluvy uzatvorenej medzi vami a nami, ako sú zmluvy, ktoré ste uzavreli na mieste s tretími poskytovateľmi turistických služieb (napr.

#### 14. Oznámenie závad

Vy alebo cestujúci ste povinní nás okamžite informovať o akýchkoľvek závadách na ceste, ktoré sa môžu vyskytnúť. Za týmto účelom sa obráťte na nami určenú kanceláriu. Kontaktné údaje nájdete v potvrdení vašej cesty. Ak nám v rozpore s týmto odsekom vinou ihneď neoznámite prípadné nedostatky na ceste a my sme preto nemohli vybaviť vašu reklamáciu, nemáte od nás nárok na zníženie alebo náhradu škody.

#### 15. Premlčacia lehota

15.1. V prípade zájazdov sa zmluvné nároky, ako aj iné nároky, ktoré nie sú nárokom na náhradu škody a sú založené na úmyselnom ublížení na živote, tele, zdraví, slobode alebo sexuálnom sebaurčení, premlčia za 2 roky. Premlčacia doba začína plynúť dňom, v ktorý sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť alebo v ktorý ste sa vy a/alebo cestujúci dozvedeli alebo mali o škode dozvedieť. Rozhodujúci je neskorší dátum. Povinné zákonné obmedzenia zostávajú nedotknuté.

15.2. Ak sa na cestovnú službu vzťahujú medzinárodné zmluvy alebo na nich založené právne predpisy, ktoré podriaďujú nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služby kratšej alebo nevyhnutne dlhšej premlčacej dobe, vzťahuje sa táto premlčacia lehota aj na vaše nároky na náhradu škody voči nám v súvislosti s týmito zájazdmi. služby.

15.3. V opačnom prípade platia zákonné ustanovenia o premlčacej dobe.

#### 16. Reklamačný poriadok a online riešenie sporov

Ak nie ste spokojný s poskytovaním zmluvných služieb, môžete sa obrátiť na náš zákaznícky servis. Môžete ich kontaktovať na adrese: kundenservice@vtours.de

Nezúčastňujeme sa procesu mimosúdneho riešenia sporov. V prípade všetkých cestovných zmlúv uzatvorených prostredníctvom elektronických právnych transakcií vás odkazujeme na európsku platformu riešenia sporov online <http://ec.europa.eu/consumer/oder/>.

Všeobecné obchodné podmienky vtours GmbH, stav: december 2021 13 | 14

#### 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 formalitách. Ak nie je s Vami výslovne dohodnuté, cestujúci sú sami zodpovední za splnenie týchto pasových a vízových požiadaviek, ako aj zdravotných formalít a všetkých ostatných právnych predpisov vzťahujúcich sa na realizáciu zájazdu. Nie sme zodpovední za žiadne porušenie takýchto predpisov alebo 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 (EN) všetkých služieb leteckej

dopravy, ktoré sa majú poskytnúť v rámci rezervovaného zájazdu, keď rezervácia.

Ak pri rezervácii ešte nebola určená prevádzkujúca letecká spoločnosť, oznámime vám leteckú spoločnosť alebo letecké spoločnosti, ktoré pravdepodobne prevádzkujú 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 ako prevádzkujúcu, 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 nie je povolená preprava, nájdete na webovej stránke Spolkového leteckého úradu <http://www.lba.de>.

#### 19. Poistenie storna zájazdu

Odporúčame vám uzavrieť poistenie storna cesty a poistenie na pokrytie nákladov na podporu vrátane repatriácie v prípade nehody, 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, uchováваме 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 cestovnej zmluvy a na iné obchodné účely. Vy a/alebo cestujúci môžete kedykoľvek požiadať o informácie o osobných údajoch, ktoré sa ich 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 súdnej príslušnosti v Nemecku – Aschaffenburg. Ak ste vy a/alebo cestujúci obchodníci alebo právnické osoby podľa verejného práva, miestom plnenia všetkých nárokov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy a v súvislosti s nimi a zájazdu je naše sídlo, Aschaffenburg.

21.2. Na cestovnú zmluvu a všetky dohody uzatvorené na jej základe alebo v súvislosti s ňou medzi vami a/alebo cestujúcimi a nami sa vzťahuje výlučne právo Spolkovej republiky Nemecko, s výnimkou Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru, za predpokladu, že pre cestujúcich alebo inú krajinu platí a/alebo nie je povinné právo inej krajiny, najmä vašej krajiny pôvodu.

21.3. V prípade, že by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok alebo cestovnej zmluvy alebo jej častí boli alebo sa stali neúčinnými alebo nevykonateľnými, nebude tým dotknutá účinnosť a platnosť ostatných častí dotknutého ustanovenia, týchto všeobecných obchodných podmienok alebo cestovnej zmluvy.

#### vtours GmbH

Weißenburger Str. 30  
D-63739 Aschaffenburg  
Tel.: +49 (0)6021 86211 - 785  
E-mail: [service@vtours.de](mailto:service@vtours.de)  
Stav: december 2021