

říjen 2023

## **Všeobecné obchodní podmínky (VOP) vtours international - MTCH AG**

### **1. Rozsah použití**

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny smlouvy mezi námi, vtours international - MTCH AG, jako organizátorem zájezdů a dalších cestovních služeb. cestovní služby a/nebo poskytovatelé výhradně hotelových služeb (např. ubytování) a vy jako osoba, která nás zmocnila k uzavření smlouvy s vámi. cestovní smlouva a/nebo smlouva o poskytování hotelových služeb (smlouva o ubytování), jakož i cestující nebo hosté. Tyto všeobecné obchodní podmínky doplňují zákonná ustanovení. Jakákoli opačná ustanovení v individuálně uzavřené cestovní smlouvě a/nebo smlouvě o ubytování mají přednost před těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. S vaší cestovní registrací (viz bod 2.) a/nebo rezervací či rezervací pouze jedné Hotelové služby (bod 21.), prohlašujete, že jste se seznámili s těmito VOP a že je přijímáte.

1.2. Osobní tvar oslovení (např. "vy", "vás") se v těchto všeobecných podmínkách používá pro osobu, která nabízí uzavření cestovní smlouvy a/nebo smlouvy o hotelových službách (smlouva o ubytování).

1.3. V těchto Všeobecných obchodních podmínkách se pro vtours international - MTCH AG používá tvar první osoby (např. "my", "nás", "sebe").

1.4. Cestujícím se pro účely těchto všeobecných smluvních podmínek rozumí každý, kdo je na základě cestovní smlouvy oprávněn využít služeb, které poskytujeme na základě cestovní smlouvy.

1.5. Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek se hostem rozumí každý, kdo je oprávněn využívat služby, které poskytujeme na základě smlouvy o ubytování.

1.6. Pokud vy a cestující a/nebo host nejste jedna a tatáž osoba, jste vy a cestující a/nebo host společně a nerozdílně odpovědní za plnění, které vám náleží na základě cestovní smlouvy a/nebo smlouvy o ubytování.

1.7. Jakékoli všeobecné podmínky vás a/nebo cestujícího se nestávají součástí cestovní smlouvy a/nebo smlouvy o ubytování.

1.8. Pokud jste si objednali soubornou dovolenou, poskytli jsme vám před odesláním prohlášení o úmyslu uzavřít smlouvu informace požadované zákonem, zejména formulář. Následující body 2 až 20 těchto VOP se vztahují výhradně na zájezdy. Pro všechny ostatní cestovní služby platí výhradně následující body 21 - 36 těchto VOP.

### **2. Uzavření cestovní smlouvy**

2.1. Nabídky, popisy, ceníky nebo tabulky, jakož i jiná reklama nebo propagace cestovních služeb z naší strany - včetně těch, které se týkají určitého období a/nebo určité ceny a/nebo jiných služeb, a

Informace obsažené na těchto webových stránkách - které neuvádějí žádnou protihodnotu - nepředstavují nabídku v právním smyslu. Jsou spíše jen výzvou potenciálním zákazníkům, aby nám předložili nabídku na uzavření cestovní smlouvy s odpovídajícím obsahem.

2.2. Rezervací cestovních služeb nám dáváte závaznou nabídku na uzavření smlouvy o zájezdu pro soukromé účely. Nabídka, kterou jste nám učinili, je pro vás závazná. Tuto nabídku jsme oprávněni odvolat v rámci v přiměřené lhůtě, nejméně však tři dny po obdržení nabídky. Nabídka a přijetí nevyžadují žádnou formu.

2.3. Při uzavření smlouvy nebo po jejím uzavření zašleme vám a/nebo cestujícímu potvrzení o cestě/fakturu v textové podobě. Základem nabídky a přijetí, a tedy i obsahem smlouvy je výhradně obsah aktuálních inzerátů na cesty od nás, které jsou relevantní pro uzavření smlouvy, a obsah potvrzení/faktury o cestě. Potvrzení/faktura o cestě.

2.4. Zprostředkovatelé (např. cestovní kanceláře, online portály) a třetí strany, které jsme pověřili poskytováním služeb (např. hotely), nejsou oprávněny ani jinak pověřeny k poskytování takových služeb.

Nejsme oprávněni uzavírat dohody, poskytovat informace nebo ujištění, které mění obsah smlouvy o souborných službách, jak vyplývá z aktuálních reklam na zájezd od nás a z obsahu potvrzení o zájezdu/faktury, které jsou rozhodující pro uzavření smlouvy, a/nebo jdou nad rámec popisu zájezdu od nás nebo služeb smluvně přislíbených v potvrzení o zájezdu/faktuře nebo jsou s nimi v rozporu.

2.5. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy obdržíme prohlášení o přijetí. Pokud není zákonem upraveno jinak, nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm vám zašleme potvrzení o cestě v zákonem předepsané formě, minimálně však v textové podobě.

2.6. Pokud se obsah našeho prohlášení o přijetí liší od obsahu rezervace, jedná se o novou nabídku, kterou jsme vázáni po dobu deseti dnů. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud nám v závazné lhůtě oznámíte přijetí výslovným prohlášením, zálohovou platbou, konečnou platbou nebo zahájením zájezdu.

2.7. V případě rezervací v rámci elektronických obchodních transakcí (např. přes internet) platí kromě výše uvedených ustanovení pro uzavření smlouvy také následující ustanovení:

2.7.1. Postup online rezervace je vysvětlen na příslušných webových stránkách.

2.7.2. Máte možnost opravit své údaje, vymazat je nebo obnovit celý online rezervační formulář, jehož použití je vysvětleno.

2.7.3. U online rezervací jsou uvedeny smluvní jazyky.

2.7.4. Pokud je text smlouvy uložen u nás, budete o tom informováni a o možnosti získat text smlouvy později.

2.7.5. Kliknutím na tlačítko "Rezervovat s povinností platby" nebo na odpovídající tlačítko v rámci procesu online rezervace nám dáváte závazný návrh na uzavření cestovní smlouvy ve formě vaší cestovní registrace.

2.7.6. Obdržíte okamžité elektronické potvrzení o přijetí cestovní přihlášky (potvrzení o přijetí).

2.7.7. Odeslání cestovní přihlášky stisknutím tlačítka "rezervovat s povinností platby" nezakládá nárok na uzavření cestovní smlouvy z vaší strany. Smlouva je uzavřena naším prohlášením o přijetí, které, pokud není zákonem upraveno jinak, nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm vám zašleme potvrzení o zájezdu v zákonem požadované formě, minimálně však v textové podobě.

2.7.8. Pokud je prohlášení o přijetí/potvrzení cesty vydáno ihned po stisknutí tlačítka "Rezervovat s povinností zaplatit" nebo odpovídající tlačítko jako součást procesu online rezervace zobrazením přímo na obrazovce, je cestovní smlouva uzavřena zobrazením tohoto prohlášení o přijetí/potvrzení cesty bez povinnosti zaplatit. průběžné oznámení. V takovém případě vám bude nabídnuta možnost uložit a vytisknout si potvrzení o cestě nebo vám bude zasláno spolu se zrušením nebo bezprostředně po něm. Po uzavření smlouvy vám zašleme potvrzení o cestě v zákonem předepsané formě, minimálně však v textové podobě. Závaznost cestovní smlouvy však není podmíněna tím, že tyto možnosti uložení nebo tisku skutečně využijete.

### **3. Služby/ceny**

Rozsah smluvních služeb a jejich cena jsou uvedeny v popisu služeb v příslušné výzvě k podání nabídek a ve smlouvě.

Potvrzení o cestě včetně všech závazných zvláštních požadavků uvedených v potvrzení o cestě. Pokud dítě během zájezdu dosáhne věku 2 let, platí při rezervaci zájezdu podmínky a ceny pro děti od 2 let. Náklady vzniklé dětem mladším 2 let v hotelu se hradí přímo tam.

### **4. Změny služeb před odjezdem**

4.1. Změny nebo odchylky jednotlivých cestovních služeb (např. trasy) od dohodnutého obsahu cestovní smlouvy jsou po uzavření smlouvy přípustné za předpokladu, že

- změna je nevýznamná a
- nahlásíme změnu před začátkem cesty a
- o změně vás budeme informovat jasným a srozumitelným způsobem na trvalém nosiči.

4.2. Po uzavření cestovní smlouvy můžeme požadovat váš souhlas s podstatnou změnou některé z podstatných vlastností cestovní služby nebo s odchylkou od některého z vašich požadavků, které se staly předmětem cestovní smlouvy, nebo vaše bezplatné odstoupení od cestovní smlouvy, pokud

- v důsledku okolnosti, která nastala po uzavření smlouvy, je uskutečnění zájezdu možné pouze s podstatnou změnou podstatné vlastnosti cestovní služby (jako je cíl cesty, trasa cesty, dopravní prostředek, místo, den a čas cesty tam i zpět a zastávky, ubytování, stravování, zahrnuté prohlídky a výlety, uskutečnění jako skupinový nebo individuální zájezd nebo velikost skupiny, jazyk, ve kterém jsou služby poskytovány, vhodnost zájezdu pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace) nebo s odchylkou od zvláštních specifikací na vaší straně, které se staly součástí smlouvy a velikost skupiny, jazyk, v němž jsou služby poskytovány, vhodnost zájezdu pro osoby se sníženou pohyblivostí) nebo s odchylkou od zvláštních požadavků na vaší straně, které se staly součástí smlouvy, a
- naše nabídka na změnu je učiněna před zahájením cesty a
- stanovíme vám přiměřenou lhůtu pro schválení.

Pokud prohlášení neučiníte v námi stanovené lhůtě, považuje se váš souhlas s námi nabízenou změnou za udělený. Vyhrazuji si právo nabídnout vám vedle podstatné změny základních charakteristik některé z cestovních služeb také následující možnosti

nabízí také účast na alternativním výletu. Pokud je to spojeno s nižšími náklady, uhradíme vám rozdíl. Pokud náhradní zájezd nebude minimálně stejně kvalitní, snížíme cenu zájezdu ve stejném poměru, v jakém je hodnota náhradního zájezdu k hodnotě původně objednaného zájezdu. To platí obdobně v případě významné změny základní cestovní služby. Odstoupíte-li od cestovní smlouvy, vrátíme vám již zaplacenou cenu zájezdu neprodleně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Případné další zákonné nároky na odškodnění nebo náhradu výdajů zůstávají nedotčeny.

## **5. Ochrana peněz zákazníků**

Vaše platby jsou zajištěny v souladu se zákonnými ustanoveními § 651r BGB. Spolu s potvrzením o cestě obdržíte potvrzení o odpovídajícím pojistném krytí. Pojistitele zákazníka nebo potvrzení vydané na popud pojistitele v souladu s čl. 252 občanského zákoníku ES (Sicherheitsschein) jako důkaz. Dále vám poskytneme kontaktní údaje pojistitele peněz zákazníka v zákonem předepsané formě.

## **6. Smluvní povinnosti vás / cestujícího: Platba**

6.1. Na základě cestovní smlouvy jste povinni zaplatit dohodnutou odměnu (cenu zájezdu) ve sjednaných termínech (viz bod 7).

6.2. Před podáním nabídky na uzavření cestovní smlouvy budete informováni o možnostech úhrady odměny (viz bod 8), přičemž vždy máte k dispozici alespoň jednu společnou možnost úhrady bez dodatečných nákladů.

## **7. Smluvní povinnosti vás / cestujícího: Vklad, závěrečná platba, datum splatnosti, neplnění, zrušení z důvodu neplnění povinností**

7.1. Záloha uvedená na potvrzení/faktuře je splatná okamžitě. Vy a/nebo cestující jste povinni ji uhradit do jednoho týdne od obdržení potvrzení o cestě/faktury. Potvrzení/faktura o cestě. Pokud není dohodnuto jinak, činí 35 % v případě letecké dopravy a 20 % v případě vlastní cesty, cesty vlakem nebo autokarem. U našich atraktivních nabídek dovolených využíváme také speciální podmínky poskytovatelů letů, které je nutné uhradit v plné výši ihned při rezervaci u poskytovatele letů. Platba se stává splatnou až po splnění našich zákonných povinností uvedených v bodě 5.

7.2. Rozdíl mezi zaplacenou zálohou a dohodnutou odměnou (zůstatek) je splatný 30 dní před zahájením cesty. Vy a/nebo cestující jste povinni jej bez dalšího uhradit. Platba se stává splatnou až po splnění našich zákonných povinností uvedených v bodě 5.

7.3. U krátkodobých rezervací provedených 30 dní nebo méně před začátkem cesty je celá platba splatná okamžitě. Vy a/nebo cestující jste povinni ji uhradit do jednoho týdne od obdržení potvrzení/faktury o zájezdu, nejpozději však den před zahájením cesty. Platba se stává splatnou až po splnění našich zákonných povinností uvedených v bodě 5.

7.4. Poplatky v případě zrušení rezervace (viz bod 10) a poplatky za zpracování a změnu rezervace (viz bod 11) jsou splatné okamžitě. Vy a/nebo cestující jste povinni je uhradit do jednoho týdne od obdržení potvrzení/faktury o cestě, nejpozději však den před zahájením cesty.

7.5. Pojistné za případné sjednané pojištění je splatné spolu se zálohou. Vy a/nebo cestující jste povinni jej zaplatit do jednoho týdne od obdržení pojistné smlouvy. Platba musí být provedena nejpozději den před začátkem cesty.

7.6. Jsme oprávněni pozastavit výplatu až do úplného zaplacení odměny, tj. zaplacení celé zálohy a konečné platby před zahájením dovolené, odmítnout poskytnutí cestovních služeb.

7.7. Po obdržení upomínky po datu splatnosti jste v prodlení.

7.8. Pokud nezaplatíte do 30 dnů od data splatnosti a obdržení faktury v textové podobě, budete v prodlení bez nutnosti upomínky. Jste-li spotřebitel, platí to pouze v případě, že jste byli o tomto právním následku ve faktuře výslovně informováni. Do prodlení se dostanete i bez nutnosti upomínky, pokud odmítnete zaplatit. Prohlášení o odmítnutí platby může být také konkludentní. např. nezaplacením inkasa nebo poplatku z kreditní karty nebo zpětným inkasem.

7.9. Jsme oprávněni účtovat paušální poplatek za upomínku ve výši 5 EUR za každou upomínku zaslanou po vzniku prodlení. Můžete prokázat, že nám vznikly podstatně nižší náklady nebo nevznikly žádné náklady.

7.10. Pokud není záloha, zbývající platba nebo cena zájezdu uhrazena v plné výši ani po upozornění na prodlení nebo nejpozději do začátku zájezdu, opravňuje nás to k odstoupení od cestovní smlouvy a k vyúčtování náhrady ve výši ceny zájezdu. odpovídající stornopoplatky (viz body 10.2. až 10.4.), pokud již neexistuje vada cesty, která vás opravňuje ke zrušení v tomto okamžiku. Je na vás, abyste prokázali, že nám nevznikla žádná škoda nebo vznikla škoda podstatně nižší.

7.11. Před obdržením peněz nebudou poskytnuty žádné cestovní doklady.

## **8. Smluvní povinnosti vás / cestujícího: Způsoby platby**

V závislosti na způsobu rezervace se na následující způsoby platby vztahují níže uvedené podmínky:

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

o rezervace je provedena v místní cestovní kanceláři (maloobchodě) a

o cestovní kancelář nabízí za naše služby platbu v hotovosti a

o nabízíme hotovostní platbu za vybraný zájezd. Platby musí být provedeny nejpozději v termínech splatnosti (viz bod 7).

- Bankovní převod a převod SOFORT (speciální forma internetového bankovníctví):

o Bankovní převod a převod SOFORT jsou možné, pokud:

▪ rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a

▪ pro vybraný zájezd nabízíme bankovní převod nebo bankovní převod SOFORT. Příjemce platby, kterému musíte platby provést nejpozději v termínech splatnosti (viz bod 7), bude uveden v potvrzení rezervace.

- Přímé inkaso SEPA: Přímé inkaso SEPA je možné, pokud:

o rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a

o Pro vybranou cestu nabízíme přímé inkaso SEPA.

V případě platby inkasem SEPA je pro tyto příkazy k inkasu SEPA dohodnuta zkrácená lhůta pro předběžné oznámení v délce 2 dnů. Zákazník bude o inkasu informován spolu s potvrzením rezervace. Přímé inkaso SEPA se inkasuje v následujících termínech termíny splatnosti (viz bod 7). Pokud nebude možné inkasovat platbu z vámi uvedeného účtu v termínech splatnosti z důvodu nedostatku finančních prostředků, jsme oprávněni účtovat dodatečné náklady, které nám v důsledku toho vzniknou.

- Platba kreditní kartou: Platba kreditní kartou je možná, pokud:

o rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a

o je použita námi akceptovaná kreditní karta - v současnosti VISA a Mastercard - a

o pro vybraný zájezd nabízíme platbu kreditní kartou. Při platbě v cestovní kanceláři je třeba při rezervaci předložit kreditní kartu a podepsat potvrzení o platbě kreditní kartou nebo zadat PIN.

Při telefonické nebo online rezervaci je třeba uvést číslo kreditní karty, držitele karty, datum platnosti a ověřovací číslo. Kreditní karta bude stržena v termínech splatnosti (viz bod 7). Pokud nebude možné v termínech splatnosti inkasovat platbu z vámi uvedeného účtu kreditní karty z důvodu nedostatku finančních prostředků, jsme oprávněni účtovat veškeré dodatečné náklady, které nám v důsledku toho vzniknou. U všech způsobů platby budou cestovní doklady k dispozici přibližně 8 dní před zahájením cesty a budou zaslány elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci. Touto e-mailovou adresou může být i adresa cestovní kanceláře.

## 9. Kompenzace

Vy a/nebo host máte právo na započtení pohledávek vůči nám pouze tehdy, pokud jsou z naší strany nesporné nebo byly uznány deklaratorním rozhodnutím.

## 10. Zrušení rezervace ze strany cestujícího

10.1. Cestu můžete zrušit kdykoli před jejím zahájením. Aby se předešlo nedorozuměním, je třeba zrušení oznámit v textové podobě. Nezahájení cesty se obecně považuje za zrušení. Datum zrušení zájezdu se řídí datem, kdy jsme obdrželi prohlášení o zrušení zájezdu.

10.2. Pokud odstoupíte od cestovní smlouvy nebo nenastoupíte na cestu, můžeme požadovat přiměřenou náhradu. Ta se vypočítá z ceny zájezdu snížené o hodnotu námi ušetřených nákladů a toho, co jsme získali jiným využitím cestovních služeb. Je na vás, abyste prokázali, že nám skutečně vznikla menší škoda.

10.3. Pro zjednodušení jsme náš nárok na odškodnění vyčíslili jako paušální částku takto: zohlednili jsme očekávanou úsporu výdajů a očekávaný příjem z jiného využití cestovních služeb v závislosti na době zbývající mezi oznámením o zrušení cesty a jejím zahájením:

- Pro cestování letadlem: V případě obdržení oznámení o zrušení cesty

➤ do 40 dnů před začátkem zájezdu činí nárok na odškodnění 35 % ceny zájezdu,

➤ od 39. dne do 30. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 40 % ceny zájezdu,

➤ od 29. dne do 22. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 50 % ceny zájezdu,

➤ od 21. dne do 15. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 60 % ceny zájezdu,

- od 14. dne do 7. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 70 % ceny zájezdu,
- od 6. dne do 1. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 80 % ceny zájezdu,
- v den odjezdu nebo v případě nedostavení se na zájezd činí nárok na odškodnění 90 % ceny zájezdu.
- Pro cesty, které zahrnují zpáteční cestu, bez ohledu na to, zda se jedná o cestu letadlem, vlakem, autobusem nebo vlastní cestu:
  - do 60 dnů před zahájením zájezdu, nárok na odškodnění činí 30 % ceny zájezdu,
  - od 59. dne do 45. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 50 % ceny zájezdu,
  - od 44. dne do 30. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 70 % ceny zájezdu,
  - od 29. dne do 15. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 80 % ceny zájezdu,
  - od 14. dne do 3. dne před zahájením zájezdu činí nárok na odškodnění 90 % ceny zájezdu,
  - od 2. dne před začátkem zájezdu nebo v případě nedostavení se na zájezd činí nárok na náhradu 95 % ceny zájezdu.

Můžete dokázat, že jsme skutečně utrpěli menší škody.

10.4. Náš nárok na náhradu škody zaniká, pokud v cílové destinaci nebo v její bezprostřední blízkosti nastanou nevyhnutelné mimořádné okolnosti, které významně ztěžují uskutečnění souborných služeb pro cesty nebo přepravu osob do cílové destinace. předsudky. Existence nevyhnutelných a výjimečných okolností se předpokládá, pokud jsou mimo kontrolu strany, která se jich dovolává, a jejich důsledkům nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškeré přiměřené opatrnosti.

10.5. V případě zrušení rezervace je třeba vrátit již vydané letenky, jízdenky na vlak nebo trajekt.

## **11. Přeučtování, převody smluv**

11.1. Změna rezervace pro cesty s letem: Změny data cesty, cílové destinace a způsobu dopravy, jakož i letiště odletu jsou možné na vaši žádost po. Uzavření smlouvy již není možné. Změny ubytování, nástupních míst nebo typu pronajatého vozu lze provést do 30 dnů před odjezdem. Kromě skutečně vzniklých dodatečných nákladů bude účtován manipulační poplatek ve výši 30 EUR na cestujícího (maximálně však 50 EUR na rezervaci). O přesných nákladech na změnu rezervace nás prosím kontaktujte předem.

11.2. Změna rezervace pro cesty bez letu: Změny data cesty, destinace, ubytování, způsobu dopravy, nástupních stanic nebo typu pronajatého vozu jsou na vaši žádost možné do 30 dnů před odjezdem. V případě změny rezervace budou účtovány skutečně vzniklé dodatečné náklady plus manipulační poplatek ve výši 30 EUR na cestujícího (maximálně však 50 EUR na rezervaci). Změny od 30 dnů před  
Bez ohledu na typ zájezdu je zrušení možné pouze po předchozím zrušení zájezdu.

11.3. Převod smlouvy: Můžete požádat, aby vaše práva a povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy převzala třetí osoba, a to prostřednictvím prohlášení na trvalém nosiči, které obdržíme do 7 dnů před zahájením cesty, poté pouze v případě, že prohlášení bude učiněno v přiměřené lhůtě před zahájením cesty. V takovém případě můžeme požadovat úhradu námi skutečně vynaložených a přiměřených dodatečných nákladů nebo vznést námitku proti vstupu třetí osoby, pokud nesplňuje požadavky cestovní smlouvy.

## **12. Zrušení rezervace ze strany pořadatele zájezdu**

12.1. Pokud jsme vydali rozhodnutí o zrušení cesty, nejpozději před provedením rezervace na. Pokud učiníme prohlášení o záměru uzavřít smlouvu, uvedeme minimální počet účastníků a lhůtu, do které je možné odstoupit od smlouvy, můžeme v případě, že se na zájezd přihlásilo méně osob, odstoupit od cestovní smlouvy ve lhůtě, která vám byla sdělena a která se stala předmětem smlouvy před zahájením zájezdu. Následující lhůty nelze zkrátit:

- u cest trvajících déle než 6 dní až 20 dní před začátkem cesty,
- pro cesty v délce 2 až 6 dní až 7 dní před začátkem cesty,
- u cest trvajících méně než 2 dny až 48 hodin před začátkem cesty.

12.2. Pokud nám v plnění cestovní smlouvy brání nevyhnutelné vnější okolnosti, můžeme od cestovní smlouvy odstoupit prohlášením bezprostředně poté, co se o důvodu odstoupení dozvíme. Takové okolnosti existují také tehdy, pokud se před zahájením cesty dozvíme o závažných důvodech týkajících se osoby cestujícího, které dávají důvod k obavám z trvalého narušení cesty.

12.3. Odstoupíme-li od cestovní smlouvy v souladu s ustanoveními tohoto oddílu, vrátíme vám již zaplacenou cenu zájezdu neprodleně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

## **13. Odpovědnost pořadatele zájezdu**

13.1. Odpovídáme v rámci povinnosti péče řádného hospodáře za poskytnutí zájezdu bez vad zájezdu. Zájezd je bez vad zájezdu, pokud má sjednanou kvalitu. Pokud jakost sjednána nebyla, je zájezd bez vad cestovního ruchu,

- pokud je vhodný pro použití, které se předpokládá podle smlouvy, jinak
- pokud je vhodný pro běžné použití a má kvalitu, která je obvyklá pro zájezdy stejného typu a kterou může cestující očekávat podle typu zájezdu, a
- pokud cestovní služby neposkytneme nebo je poskytneme s nepřiměřeným zpožděním.

13.2. Naše smluvní odpovědnost za takové škody, které nemají charakter fyzické újmy a nebyly námi zaviněny, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Případné další povinné nároky na základě mezinárodních úmluv nebo zákonných ustanovení vycházejících z těchto úmluv zůstávají tímto omezením nedotčeny.

13.3. Naše odpovědnost za nároky na náhradu škody je omezena na trojnásobek ceny zájezdu za předpokladu, že škoda nebyla způsobena úmyslně nebo hrubou nedbalostí z naší strany nebo ze strany poskytovatele služeb a škoda nebyla způsobena neoprávněným jednáním.  
újmou na životě, zdraví nebo těle. Případně



Jakékoli další závazné nároky založené na mezinárodních dohodách nebo zákonných ustanoveních vycházejících z těchto dohod zůstávají tímto omezením nedotčeny.

13.4. Pokud se na cestovní službu vztahují mezinárodní dohody nebo zákonná ustanovení založená na takových dohodách, které zakládají nárok na náhradu škody vůči poskytovateli služeb pouze za určitých podmínek nebo omezení nebo vyloučit uplatnění nároku na náhradu škody ze strany poskytovatele služeb.

Pokud plnění našich povinností podmiňujeme splněním určitých podmínek nebo omezení, platí tyto podmínky nebo omezení i v náš prospěch.

13.5. Musíte nám umožnit započtení jakýchkoli nároků na náhradu škody nebo snížení kupní ceny, které jste obdrželi v důsledku stejné události.

obdrželi kompenzaci nebo náhradu za snížení v souladu s

- mezinárodní dohody nebo

- právní předpisy založené na těchto předpisech nebo

- podle nařízení (ES) č. 261/2004 (Práva cestujících v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo velkého zpoždění) nebo

- podle nařízení (ES) č. 1371/2007 (práva cestujících v železniční dopravě) nebo - podle

nařízení (ES) č. 392/2009 (odpovědnost dopravců v námořní dopravě v případě nehod) nebo

- v souladu s nařízením (ES) č. 1177/2010 (Práva cestujících při cestování po moři a vnitrozemských vodních cestách) nebo

- v souladu s nařízením (ES) č. 181/2011 (Práva cestujících v autobusové a autokarové dopravě).

13.6. Neneseme odpovědnost za služby, které nejsou součástí cestovní smlouvy uzavřené mezi vámi a námi, jako jsou smlouvy uzavřené na místě s poskytovateli turistických služeb (např. výlety).

## **14. Oznámení o závadách**

Vy nebo cestující jste povinni nás neprodleně informovat o případných závadách na cestě. Za tímto účelem kontaktujte námi určenou kancelář. Kontaktní údaje naleznete v potvrzení o cestě. Pokud nám v rozporu s tímto bodem zaviněně neprodleně neoznámíte jakoukoli vadu zájezdu, a my proto nebudeme moci vaši reklamaci odstranit, nebudete mít od nás nárok na snížení ceny ani na náhradu škody.

## **15. Postup pro podávání stížností a řešení sporů online**

Pokud nejste spokojeni s poskytováním smluvních služeb, můžete se obrátit na náš zákaznický servis. Obrátit se na ně můžete na adrese: [Zakaznický\\_servis@vtours-international.com](mailto:Zakaznický_servis@vtours-international.com) Mimosoudního řešení sporů se neúčastníme. U všech cestovních smluv uzavřených v rámci elektronického právního styku se obracíme na evropskou platformu pro řešení sporů online [https://ec.europa.eu/info/index\\_de/](https://ec.europa.eu/info/index_de/).

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

Budete informováni o obecných pasových a vízových požadavcích cílové země a o přibližných lhůtách pro získání víz a zdravotních formalit.

informován. Pokud se s vámi výslovně nedohodneme, jste zodpovědní za splnění těchto pasových a vízových požadavků, jakož i zdravotních formalit a všech dalších formalit vyžadovaných zákonem.

právní předpisy vztahující se na realizaci cesty, samotné cestující. odpovědný. Za porušení těchto předpisů a jejich důsledky neneseme odpovědnost.

## **17. Pojištění storna cesty**

Doporučujeme uzavřít pojištění storna cesty a pojištění na pokrytí nákladů na asistenční služby včetně repatriace v případě úrazu, nemoci nebo úmrtí. Náklady na toto pojištění nejsou zahrnuty v ceně zájezdu.

## **18. Provozní letecká společnost**

Nařízení EU o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce (EuVO 2111/05) nám ukládá povinnost informovat vás při rezervaci o totožnosti provozující letecké společnosti (CS) všech služeb letecké dopravy, které mají být poskytnuty v rámci rezervované cesty. Pokud provozující letecká společnost nebyla v době rezervace ještě určena, budeme vás informovat o letecké společnosti nebo leteckých společnostech, které budou let pravděpodobně provozovat. Jakmile budeme vědět, která letecká společnost bude let provozovat, budeme vás o tom informovat.

vás informovat. Pokud se změní letecká společnost, která je uvedena jako provozující letecká společnost, budeme vás o této změně informovat. Neprodleně podnikneme všechny přiměřené kroky, abychom zajistili, že budete o změně informováni co nejdříve.

být informován. Seznam leteckých společností, s nimiž není povolena přeprava, naleznete na internetových stránkách Federálního úřadu pro letectví <http://www.lba.de>.

## **19. Ochrana údajů**

Vaše osobní údaje a/nebo osobní údaje cestujících shromažďujeme, zpracováváme, ukládáme a předáváme výhradně v souladu s příslušnými zákony Spolkové republiky Německo, zejména v souladu s BDSG a GDPR. Pokud jste vy a/nebo cestující výslovně nesouhlasili s dalším použitím svých osobních údajů, použijeme je pouze pro účely plnění cestovní smlouvy a pro naše vlastní obchodní účely. Vy a/nebo cestující můžete kdykoli požádat o informace o osobních údajích, které se jich týkají a které jsme shromáždili, zpracovali, uložili a předali, jakož i o vymazání nebo zablokování těchto údajů.

## **20. Závěrečná ustanovení**

20.1. Místem plnění všech nároků vyplývajících z cestovní smlouvy a v souvislosti s ní je naše sídlo v Glattbruggu.

20.2. Pokud jste vy a/nebo cestující obchodníci nebo právnické osoby veřejného práva nebo nemáte obecnou soudní příslušnost v Německu, je místem soudní příslušnosti Frankfurt nad Mohanem.

20.3. Cestovní smlouva a všechny dohody uzavřené mezi vámi a/nebo cestujícími a námi na jejím základě nebo v souvislosti s ní se řídí výhradně právem Spolkové republiky Německo, s výjimkou Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, pokud není povinné použití práva jiné země, zejména země původu vás a/nebo cestujících nebo jiné země.

20.4. Pokud jednotlivá ustanovení těchto VOP nebo cestovní smlouvy nebo jejich části jsou nebo se stanou neúčinnými nebo nevymahatelnými, nemá to vliv na účinnost a platnost ostatních částí dotčeného ustanovení, těchto VOP nebo cestovní smlouvy. Neplatné nebo nevymahatelné ustanovení se nahradí ustanovením, které se co nejvíce blíží ekonomickému účelu neplatného nebo nevymahatelného ustanovení.

## **21. Uzavření smlouvy o ubytování**

21.1. Nabídky, popisy, ceníky nebo tabulky, jakož i jiná reklama nebo propagace ubytování a/nebo jiných hotelových služeb z naší strany - včetně těch, které se týkají určitého časového období a/nebo uvádějí určitou cenu a/nebo jiné služby a protiplnění - nepředstavují nabídku v právním smyslu. Jedná se spíše pouze o výzvu potenciálním zákazníkům, aby nám předložili nabídku na uzavření smlouvy o ubytování s odpovídajícím obsahem.

21.2. Rezervace hotelových služeb je závazným návrhem na uzavření smlouvy o ubytování pro soukromé účely. Nabídka, kterou jste nám učinili, je pro vás závazná. Tuto nabídku jsme oprávněni přijmout v přiměřené lhůtě, nejméně však do tří dnů od jejího obdržení. Nabídka a přijetí nevyžadují žádnou formu.

21.3. Po uzavření smlouvy nebo po jejím uzavření zašleme vám a/nebo hostovi potvrzení rezervace/fakturu v textové podobě. Základem nabídky a přijetí, a tedy i obsahem smlouvy, je výhradně obsah našeho aktuálního popisu hotelu platného pro dobu pobytu a obsah potvrzení rezervace/faktury.

21.4. Zprostředkovatelé (např. cestovní kanceláře, online portály) a třetí strany, které jsme pověřili poskytováním služeb (např. hotely), nejsou oprávněny ani jinak pověřeny k poskytování takových služeb. oprávněni uzavírat dohody, poskytovat informace nebo záruky, které mají vliv na obsah smlouvy o ubytování, jak je uvedeno v našem aktuálním popisu hotelu platném pro dobu pobytu a na obsah smlouvy o ubytování. potvrzení rezervace/faktury a/nebo přesahují námi poskytnutý popis hotelu nebo služby smluvně dohodnuté v potvrzení rezervace/faktury nebo jsou s nimi v rozporu.

21.5. Pokud si vy a/nebo host objednáte nebo využijete služby na místě v hotelu, které nejsou součástí smlouvy o ubytování, je smlouva o těchto službách uzavřena přímo s hoteliérem nebo místním poskytovatelem, nikoli s námi. Tyto služby nejsou předmětem smlouvy o ubytování uzavřené s námi.

21.6. Smlouva je uzavřena po obdržení potvrzení rezervace (prohlášení o přijetí). Pokud není zákonem upraveno jinak, nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm vám zašleme potvrzení rezervace v zákonem předepsané formě, minimálně však v textové podobě.

21.7. Pokud se obsah našeho prohlášení o přijetí liší od obsahu rezervace, má se za to, že jsme učinili novou nabídku, kterou jsme vázáni po dobu deseti dnů. Stránky

Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud nám ve lhůtě závazku oznámíte její přijetí výslovným prohlášením, zálohovou platbou, konečnou platbou nebo využitím ubytování a/nebo jiných hotelových služeb.

21.8. V případě rezervací v rámci elektronických obchodních transakcí (např. přes internet) platí kromě výše uvedených ustanovení pro uzavření smlouvy také následující ustanovení:

21.8.1. Postup online rezervace je vysvětlen na příslušných webových stránkách.

21.8.2. Máte možnost opravit své údaje, vymazat je nebo obnovit celý online rezervační formulář, jehož použití je vysvětleno.

21.8.3. U online rezervací jsou uvedeny smluvní jazyky.

21.8.4. Pokud je text smlouvy uložen u nás, budete o tom informováni a o možnosti získat text smlouvy později.

21.8.5. Kliknutím na tlačítko "Rezervovat s povinností platby" nebo na odpovídající tlačítko v rámci procesu online rezervace nám dáváte závazný návrh na uzavření cestovní smlouvy ve formě vaší cestovní registrace.

21.8.6. Obdržíte okamžité elektronické potvrzení o přijetí cestovní přihlášky (potvrzení o přijetí).

21.8.7. Předání rezervace stisknutím tlačítka "rezervovat s povinností platby" nepředstavuje z vaší strany nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Smlouva je uzavřena naším potvrzením rezervace, které, pokud zákon neupravuje jinak, nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm vám zašleme potvrzení o rezervaci v zákonem stanovené formě, minimálně však v textové podobě.

21.9. Pokud je potvrzení rezervace vystaveno bezprostředně po stisknutí tlačítka "Rezervovat s povinností platby" nebo odpovídajícího tlačítka v rámci procesu online rezervace jeho zobrazením přímo na obrazovce, je smlouva o rezervaci uzavřena okamžikem zobrazení tohoto potvrzení rezervace bez jakéhokoli mezitímního oznámení. V takovém případě vám bude nabídnuta možnost uložit a vytisknout potvrzení rezervace nebo vám zašleme potvrzení rezervace při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm. potvrzení rezervace v zákonem předepsané formě, ale alespoň v textové podobě. Závaznost smlouvy o ubytování však není závislá na tom, zda tyto možnosti uložení nebo tisku skutečně využijete.

## **22. Naše smluvní závazky**

22.1. Na základě smlouvy o ubytování jsme povinni rezervovat a poskytnout hostovi pokoj kategorie uvedené ve smlouvě o ubytování nebo pokoj lepší kategorie v hotelu uvedeném ve smlouvě o ubytování na dobu uvedenou ve smlouvě o ubytování (doba pobytu). poskytnout. Pokud je to sjednáno ve smlouvě o ubytování, jsme povinni poskytnout hostovi i další hotelové služby výslovně uvedené ve smlouvě o ubytování, a to po dobu uvedenou ve smlouvě o ubytování. Další podrobnosti jsou uvedeny v bodech 27 a 28 a v hotelovém řádu.

22.2. Hotelové služby a zejména poskytnutí pokoje zajišťují třetí strany.

22.3. Jakýkoli podnájem nebo opětovný pronájem hotelového pokoje nebo další prodej hotelových služeb, které nám podle smlouvy o ubytování dlužíte vy nebo host, je vyloučen. Nejsme povinni poskytovat hotelové služby - jakéhokoli druhu - jiným osobám než těm, které jsou ve smlouvě o ubytování označeny jako hosté, ani je nechat poskytovat třetími osobami. V případě neoprávněného podnájmu nebo opětovného pronájmu nebo neoprávněného dalšího prodeje a z toho vyplývajícího oprávněného odmítnutí poskytnutí hotelových služeb námi nebo námi pověřenou třetí osobou se přiměřeně použijí body 31.4 - 31.5.

### **23. Smluvní povinnosti vás / hosta: Platba**

23.1. Na základě smlouvy o ubytování jste povinni zaplatit odměnu sjednanou v rámci smlouvy o ubytování nebo - pokud taková odměna nebyla v rámci smlouvy o ubytování sjednána - odměnu sjednanou námi nebo hotelem uvedeným ve smlouvě o ubytování. Zákazník je povinen zaplatit hotelu určenému ve smlouvě o ubytování zveřejněnou odměnu za služby sjednané ve smlouvě o ubytování za dobu ubytování.

23.2. Možnosti platby odměny (viz bod 25.) vám budou sděleny před podáním nabídky na uzavření smlouvy. Vždy budete mít k dispozici alespoň jednu běžnou možnost platby bez dalších nákladů.

### **24. Smluvní povinnosti vás / hosta: záloha, kauce**

24.1. Pokud není odměna splatná již při uzavření smlouvy nebo obdržení faktury a byla uhrazena v plné výši (viz bod 26, např. v případě pouhé rezervace), jsme oprávněni požadovat přiměřenou zálohu nebo kauci na odměnu, která má být uhrazena v jednotlivých případech při uzavření smlouvy nebo kdykoli později až do dokončení služeb podle smlouvy o ubytování, a odmítnout další služby podle smlouvy o ubytování, dokud nebude uhrazena záloha nebo kauce, pokud nebude odměna uhrazena v plné výši při rezervaci.

24.2. Případně jsme oprávněni podle našeho uvážení požadovat záruku kreditní kartou za dlužnou odměnu podle smlouvy o ubytování, pokud nebyla záruka kreditní kartou uhrazena. Platba, která nebyla provedena v plné výši v době rezervace.

24.3. Vy a my se dohodneme, že záloha nebo kauce ve výši 20 % odměny, která náleží podle smlouvy o ubytování, je v každém případě vhodná.

24.4. Zejména pokud došlo k prodlení nebo prodlení s platbou podle této nebo předchozí smlouvy o ubytování mezi námi a vámi a/nebo hostem, jsme oprávněni požadovat od vás zálohu ve výši dlužné odměny podle smlouvy o ubytování.

### **25. Smluvní povinnosti vás / hosta: Způsoby platby**

V závislosti na způsobu rezervace se na následující způsoby platby vztahují níže uvedené podmínky:

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

o rezervace je provedena v místní cestovní kanceláři (maloobchodě) a

o cestovní kancelář nabízí za naše služby platbu v hotovosti a

o za vybrané ubytovací služby nabízíme platbu v hotovosti. Platby musí být provedeny nejpozději v termínech splatnosti (viz bod 26.).

- Bankovní převod a převod SOFORT (speciální forma internetového bankovníctví) jsou možné, pokud:

o rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a

o bankovním převodem nebo bankovním převodem SOFORT za vybrané ubytovací služby.

Příjemce platby, kterému musíte provést platby nejpozději v termínech splatnosti (viz bod 26.), bude uveden v potvrzení rezervace.

- Přímé inkaso SEPA: Přímé inkaso SEPA je možné, pokud:

o rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a

o Pro vybrané ubytovací služby nabízíme přímé inkaso SEPA.

V případě platby inkasem SEPA je pro tyto příkazy k inkasu SEPA dohodnuta zkrácená lhůta pro předběžné oznámení v délce 2 dnů. Zákazník bude o inkasu informován spolu s potvrzením rezervace. Přímé inkaso SEPA se inkasuje v následujících termínech termíny splatnosti (viz bod 26.). Pokud nebude možné inkasovat platbu z vámi uvedeného účtu v termínech splatnosti z důvodu nedostatku finančních prostředků, jsme oprávněni účtovat dodatečné náklady, které nám v důsledku toho vzniknou.

- Platba kreditní kartou: Platba kreditní kartou je možná, pokud:

o rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a

o je použita námi akceptovaná kreditní karta - v současnosti VISA a Mastercard - a

o Platbu kreditní kartou za vybrané ubytovací služby nabízíme. Pokud je platba prováděna v cestovní kanceláři, musí být kreditní karta předložena v okamžiku rezervace a

Je třeba podepsat potvrzení o platbě kreditní kartou nebo zadat PIN. Při telefonické nebo online rezervaci je třeba uvést číslo kreditní karty, jejího držitele, datum platnosti a ověřovací kód.

Kreditní karta bude stržena v termínech splatnosti (viz bod 26.). Pokud se inkaso platby z vámi zadané kreditní karty

Pokud nebude možné odepsat peníze z vašeho účtu kreditní karty do data splatnosti z důvodu nedostatku finančních prostředků, jsme oprávněni účtovat veškeré dodatečné náklady, které nám v důsledku toho vzniknou. U všech způsobů platby jsou cestovní doklady k dispozici přibližně 8 dní před zahájením ubytovací služby a jsou zasílány elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci. Tato e-mailová adresa může být také adresou cestovní kanceláře.

## **26. Smluvní závazky vás / hosta: datum splatnosti, neplnění závazků**

26.1. Není-li ve smlouvě o ubytování výslovně uvedeno jinak, je odměna splatná po uzavření smlouvy o ubytování, nejpozději však po obdržení faktury za příslušnou službu v textové podobě. Odměna za

Další služby, které jsou rezervovány později nebo objednány přímo v hotelu, jsou splatné ihned po rezervaci nebo objednání, nejpozději však po obdržení faktury za příslušnou službu v textové podobě.

26.2. Po obdržení upomínky po datu splatnosti jste v prodlení.

26.3. Pokud nezaplatíte do 30 dnů od data splatnosti a obdržení faktury v textové podobě, budete v prodlení bez nutnosti upomínky. Jste-li spotřebitel, platí to pouze v případě, že jste byli o tomto právním následku ve faktuře výslovně informováni. Do prodlení se dostanete i bez nutnosti upomínky, pokud odmítnete zaplatit. Prohlášení o odmítnutí platby může být také konkludentní.

např. nezaplacením inkasa nebo poplatku z kreditní karty nebo zpětným inkasem.

26.4. Jsme oprávněni účtovat paušální poplatek za upomínku ve výši 5 EUR za každou upomínku zaslanou po vzniku prodlení. Můžete prokázat, že nám vznikly podstatně nižší náklady nebo nevznikly žádné náklady.

## **27. Jednací řád a další ustanovení**

Kromě povinností hosta vyplývajících ze smlouvy o ubytování a těchto VOP je host povinen dodržovat hotelový řád a další pravidla a předpisy stanovené pro užívání jednotlivých hotelových zařízení a řídit se pokyny hotelového personálu.

## **28. Doba přihlášení a odhlášení**

28.1. Pokoje rezervované na základě smlouvy o ubytování jsou zpravidla k dispozici od 15:00 v den příjezdu. Host nemá nárok na dřívější dostupnost.

28.2. Pokud není ve smlouvě o ubytování výslovně uvedeno jinak, pokoje rezervované na základě smlouvy o ubytování, které nebyly zaplacené před příjezdem, se vracejí do 18:00 v den příjezdu je pro hosty volný. Pokud host do této doby nepřijede a dokončí check-in, nemá nárok na ubytování.

Poskytnutí pokoje. V takovém případě můžeme smlouvu o ubytování bezplatně zrušit.

28.3. Pokoje rezervované na základě smlouvy o ubytování je třeba vyklidit nejpozději do 12:00 hodin v den odjezdu. Do této doby musí být také dokončeno odhlášení.

28.4. Pokud host nevyklidí pokoj a nedokončí check-out do doby uvedené v bodě 28.3, jsme oprávněni účtovat poplatek za pozdní check-out, pokud host vyklidí pokoj a dokončí check-out nejpozději do 16:00.

28.5. Pokud host nevyklidí pokoj do 16.00 hodin v den odjezdu a dokončí check-out, jsme oprávněni účtovat poplatek zveřejněný námi nebo námi pověřenou třetí stranou za poskytování hotelových služeb a platný po dobu pobytu hosta za jeden den za pokoj v kategorii pokoje, který host obsadil. Právo na uplatnění dalších nároků na náhradu škody z naší strany zůstává nedotčeno. Vy a/nebo host jste oprávněni prokázat, že nám vznikla menší škoda.

28.6. Ustanovení 28.4. a 28.5. platí obdobně pro dny následující po dni odjezdu.

## **29. Změny smlouvy, úpravy cen**

29.1. Smlouvu o ubytování lze měnit - s výjimkou zvláštních případů uvedených v těchto všeobecných podmínkách - pouze se souhlasem druhé strany.

29.2. Pokud mezi uzavřením smlouvy o ubytování a smluvně dohodnutým zahájením poskytování ubytovacích služeb uplynou alespoň 4 měsíce a pokud se po uzavření smlouvy změní místní daně a/nebo poplatky včetně DPH a tato změna se vztahuje na smlouvu o ubytování, jsme oprávněni zvýšit nebo snížit odměnu o odpovídající zvýšení nebo snížení daní a/nebo poplatků bez souhlasu vás a/nebo hosta.

29.3. Jsme oprávněni podmínit váš souhlas se změnou smlouvy o ubytování, o kterou požádáte vy a/nebo host, zejména se změnou doby ubytování, změnou počtu pokojů, které mají být k dispozici, změnou kategorie pokoje, který má být k dispozici, nebo změnou počtu osob, které mají být ubytovány, v každém případě změnou odměny, která má být zaplacená za službu, která má být změněna.

### **30. Kompenzace**

Vy a/nebo host máte právo na započtení pohledávek vůči nám pouze v případě, že jsou z naší strany nesporné nebo byly uznány deklaratorním rozhodnutím.

### **31. Rezignace**

31.1. Jste oprávněni kdykoli před datem smluvně dohodnutého zahájení poskytování ubytovacích služeb odstoupit od smlouvy za zaplacení příslušného poplatku nebo přiměřené částky kompenzace za odstoupení od smlouvy o ubytování.

31.2. Prohlášení o zrušení musí být učiněno v textové podobě. Pokud prohlášení neobdržíme nejpozději den před smluvně sjednaným začátkem poskytování služby ubytovací služby nebo pokud vy a/nebo host nevyužijete ubytovací služby bez předchozího prohlášení, jste přesto povinni zaplatit odměnu sjednanou ve smlouvě o ubytování nebo - pokud taková odměna nebyla v rámci smlouvy o ubytování sjednána - odměnu zveřejněnou námi nebo hotelem určeným ve smlouvě o ubytování za dobu ubytování. Odměna za hotelové služby, které jste si objednali vy a/nebo host na základě smlouvy o ubytování.

31.3. Vy a my se dohodneme na následující paušální platbě nebo odškodnění. Můžete po nás požadovat nižší skutečnou škodu. dokázat. Můžeme předložit důkazy o skutečné vyšší škodě. V případě prokázání nižší nebo vyšší skutečné škody uhradíte místo níže uvedeného paušálu prokázanou škodu.

31.4. Pro smlouvy o ubytování platí následující:

- do 60 dnů před začátkem dovolené, jak je uvedeno ve smlouvě o ubytování ubytovací služby, je zákazník povinen zaplatit paušální odměnu nebo náhradu ve výši 20 % dohodnuté odměny.

- do 30 dnů před začátkem dovolené, jak je uvedeno ve smlouvě o ubytování ubytovací služby, je zákazník povinen zaplatit paušální odměnu nebo náhradu ve výši 50 % z celkové částky.  
% dohodnuté odměny.



- Do jednoho dne před zahájením ubytovacích služeb uvedených ve smlouvě o ubytování je zákazník povinen zaplatit paušální poplatek nebo náhradu ve výši 75 % z ceny ubytování. % dohodnuté odměny.
- Ode dne, kdy je ve smlouvě o ubytování stanoven začátek pobytu  
Za ubytovací služby musí zákazník zaplatit paušální částku nebo náhradu ve výši dohodnuté odměny.
- U některých nabídek využíváme obzvláště výhodné ceny hotelů. Ty jsou založeny na zvláštních podmínkách pro nákup hotelu/ubytování. Ty nelze přeobjednat a v případě zrušení rezervace činí stornopoplatky 80 % sjednaného poplatku do 2 dnů nebo 100 % od 1 dne před zahájením ubytovacích služeb uvedených ve smlouvě o ubytování. O tomto nařízení budete informováni při rezervaci před odesláním prohlášení o úmyslu uzavřít smlouvu.

31.5. Jsme také oprávněni bezplatně odstoupit od smlouvy, pokud:

- poskytování ubytovacích služeb je pro nás nebo námi pověřenou třetí stranu nemožné nebo podstatně obtížnější v důsledku vnějších vlivů, které nemůžeme ovlivnit ekonomicky odůvodněnými a přiměřenými prostředky (vyšší moc). Mezi takové vlivy patří zejména stávky, výluky, válka, teror, nepokoje, státní zásahy, přírodní katastrofy, záplavy a výpadky základních služeb.
- Komunální služby, jako je dodávka elektřiny nebo vody.
- ubytování hosta může ohrozit hladký chod hotelu nebo bezpečnost jeho zaměstnanců či ostatních hostů.
- odměna nebyla vámi nebo hostem dosud plně uhrazena a  
o po uzavření smlouvy dojde k výraznému zhoršení vaší finanční situace a/nebo finanční situace hosta, nebo  
o byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení na váš majetek a/nebo majetek hosta, bylo zahájeno insolvenční řízení nebo bylo zahájení insolvenčního řízení zamítnuto pro nedostatek majetku a  
o pokud jste vy a/nebo host učinili čestné prohlášení podle § 807 ZPO nebo  
o uplatnit jakýkoli jiný postup mimosoudního řešení dluhu.
- jsme se v době učinění prohlášení o záměru mýlili v jeho obsahu nebo jsme prohlášení tohoto obsahu vůbec neměli v úmyslu učinit a lze předpokládat, že bychom prohlášení o záměru neučinili, kdybychom znali skutkový stav a věc přiměřeně posoudili.  
by měl. Za omyl o obsahu prohlášení se považuje i omyl o takových vlastnostech osoby nebo věci, které jsou v obchodním styku považovány za podstatné.
- prohlášení o záměru bylo námi nesprávně předáno prostřednictvím osoby nebo organizace použité k předání a lze předpokládat, že bychom prohlášení o záměru neučinili, kdybychom si byli vědomi skutečností a věc přiměřeně posoudili.
- jsme byli k prohlášení o úmyslu přiměření podvodným uvedením v omyl nebo nezákonnou hrozbou.

## **32. Vady: snížení, zrušení, povinnost oznámit vady**

32.1. Vadou hotelové služby se rozumí negativní odchylka poskytované hotelové služby od hotelové služby zaručené ve smlouvě o ubytování. To neplatí, pokud se negativní odchylka týká hotelové služby, která není podstatná ve vztahu k celku sjednaných nebo nabízených hotelových služeb, nebo pokud je negativní odchylka způsobena alespoň také vnějším vlivem, který nemůžeme odvrátit ekonomicky odůvodněnými a přiměřenými prostředky.

32.2. Jakékoli vady hotelových služeb opravňují vás a/nebo hosta k uplatnění nároku na snížení platby pouze v případě, že  
- oprávněné vady ve smyslu. Oddílu 32.1. existují a

- vy a/nebo host jste závadu oznámili nám a jakékoli třetí straně, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, a požádali jste o nápravu a  
- Vámi oznámené závady nebyly odstraněny v námi stanovené přiměřené lhůtě.  
Za těchto podmínek vzniká nárok na snížení pouze u poměrné části odměny připadající na období po uplynutí stanovené přiměřené lhůty. Čísla 33.1. a 33.3. platí obdobně.

32.3. Vy a/nebo host jste oprávněni odstoupit od smlouvy o ubytování z důvodu vady pouze v případě, že:

- oprávněné vady ve smyslu. Oddílu 32.1. existují a
- vy a/nebo host jste závadu oznámili nám a jakékoli třetí straně, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, a požádali jste o nápravu a
- uplynula přiměřená lhůta stanovená k odstranění závad, aniž bychom je odstranili.

### **33. Odpovědnost**

33.1. Odpovídáme za škody na životě, zdraví a zdraví, jakož i za úmyslné nebo hrubě nedbalé porušení podstatných smluvních povinností v souladu se zákonnými ustanoveními.

33.2. Odpovídáme za škodu způsobenou ztrátou, zničením nebo poškozením věcí vnesených hostem v souladu se zákonnými ustanoveními, maximálně však do výše stonásobku poměrné odměny připadající na jeden den, maximálně však do výše částku 3 500 EUR. Za peníze, cenné papíry a cennosti, které si host přiveze, ručíme odchylně od výše uvedené věty pouze do výše 800 EUR. Toto omezení odpovědnosti neplatí, pokud ztráta, zničení nebo poškození byly způsobeny úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí z naší strany nebo ze strany našich zástupců. Poškození, zničení nebo ztráta majetku musí být nahlášeny nám a třetí straně, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, bezprostředně po ztrátě nebo zničení, které je třeba oznámit, jakmile se o tom dozví. Pokud je to možné, je třeba použít stávající trezory.

33.3. V případě úmyslného nebo hrubě nedbalého porušení nepodstatných smluvních povinností nebo jiných právních zájmů, které nejsou uvedeny v bodech 33.1 a 33.2, odpovídáme - bez ohledu na právní důvody - za předvídatelnou škodu typickou pro smlouvu, nejvýše však do trojnásobku sjednané odměny.

33.4. Ve všech ostatních ohledech je naše odpovědnost vyloučena, pokud závazná ustanovení platných právních předpisů nestanoví jinak.

33.5. Ustanovení tohoto bodu 33. se vztahují také na naši odpovědnost za naše zákonné zástupce, zprostředkovatele nebo jiné třetí strany, jakož i na naše zaměstnance.

35.6 Poskytnutí parkovacího místa námi nebo námi pověřenou třetí osobou - a to ani za úplatu - nepředstavuje smlouvu o úschově zaparkovaného vozidla nebo jeho obsahu.

### **34. Ochrana údajů**

Vaše osobní údaje a/nebo osobní údaje cestujících shromažďujeme, zpracováváme, ukládáme a předáváme výhradně v souladu s příslušnými zákony Spolkové republiky Německo, zejména v souladu s BDSG a GDPR. Pokud jste vy a/nebo cestující výslovně nesouhlasili s dalším použitím svých osobních údajů, použijeme je pouze pro účely plnění cestovní smlouvy a pro naše vlastní obchodní účely. Vy a/nebo cestující můžete kdykoli požádat o informace o osobních údajích, které se jich týkají a které jsme shromáždili, zpracovali, uložili a předali, jakož i o vymazání nebo zablokování těchto údajů.

### **35. Promlčení**

Smluvní nároky, jakož i jiné nároky, které nejsou nároky na náhradu škody založené na úmyslném poškození života, zdraví, svobody nebo sexuálního sebeurčení, se promlčují ve dvouleté promlčecí lhůtě. Promlčecí lhůta začíná běžet dnem, kdy byla poskytnuta poslední hotelová služba na základě smlouvy o ubytování nebo kdy jste se vy a/nebo host dozvěděli nebo jste se měli dozvědět o škodě. Rozhodující je pozdější datum. Povinné zákonné Pozastavení zůstává nedotčeno.

### **36. Závěrečná ustanovení**

36.1. Místem plnění všech nároků vyplývajících ze smlouvy o ubytování a v souvislosti s ní je naše sídlo v Glattbruggu.

36.2. Pokud jste vy a/nebo hosté obchodníci nebo právnické osoby veřejného práva nebo nemáte obecnou soudní příslušnost v Německu, je místem soudní příslušnosti Frankfurt nad Mohanem.

36.3. Smlouva o ubytování a všechny dohody uzavřené mezi vámi a/nebo hostem a námi na jejím základě nebo v souvislosti s ní se řídí výhradně právem Spolkové republiky Německo, s výjimkou Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, pokud není povinné použití práva jiné země, zejména země původu vás a/nebo hosta nebo země, ve které se hotel nachází.

vtours international - MTCH AG  
Sägereistrasse 20  
CH-8152 Glattbrugg  
Telefon: +49 (0) 6021 - 86211912  
E-mail: [service@vtours-international.com](mailto:service@vtours-international.com)

# **Všeobecné smluvní a cestovní podmínky (AVRB) společnosti vtours international - MTCH AG (VTOI) pro zdrojový trh Švýcarsko**

Stav: květen 2023

Děkujeme vám za důvěru a zájem, který jste nám projevili. Doporučujeme vám, abyste si pečlivě přečetli tyto "Všeobecné smluvní a cestovní podmínky" (dále jen VSP). Tyto VOP platí pro zájezdy organizované společností vtours international - MTCH AG (dále jen VTOI) na švýcarském zdrojovém trhu.

## **A) Dovolené s komplexními službami 1 Předmět smlouvy**

VTOI pro vás organizuje výlety. Zavázali jsme se

- zorganizovat vaši cestu v souladu s našimi platnými a aktuálními cestovními inzeráty, které jsou rozhodující pro uzavření smlouvy, a obsahem našeho potvrzení o cestě,

- poskytnout vám dohodnuté ubytování a

- poskytovat všechny další služby, které vám nabízíme v rámci vámi zvoleného cestovního uspořádání.

**Zvláštní požadavky:** Vaše rezervační kancelář může přijmout zvláštní požadavky pouze v případě, že jsou popsány jako nezávazné. Vezměte prosím na vědomí, že naše služby platí obecně pro cesty z letiště ve Švýcarsku, pro cesty lodí z přístavu nalodění a pro cesty vlakem a autobusem z místa odjezdu. Odkazujeme vás na příslušné cestovní programy. Ve všech ostatních případech vystupuje VTOI pouze jako zprostředkovatel služeb třetích stran. (Viz zvláštní ustanovení B.)

## **2. Uzavření smlouvy a zvláštní ustanovení o dopravě**

### **2.1 Uzavření smlouvy**

Smlouva mezi vámi a společností VTOI je uzavřena přijetím nabídky společnosti VTOI. Od tohoto okamžiku nabývají práva a povinnosti podle těchto VOP a smluvních ujednání účinnosti pro vás a společnost VTOI. Pokud zaregistrujete další cestující, odpovídáte za jejich smluvní závazky (zejména za zaplacení ceny zájezdu) stejně jako za své vlastní závazky. Smluvní ujednání a VTOI se vztahují na všechny cestující.

### **2.2 Pas, vízum, očkování**

Rezervační kancelář vám poskytne obecné informace o pasových a vízových požadavcích (obvykle pro švýcarské občany) a o zdravotních předpisech, které je třeba dodržovat při vstupu do vybrané prázdninové destinace. Ve vlastním zájmu se před uzavřením smlouvy a do začátku zájezdu informujte, zda a jaké předpisy se na váš zájezd vztahují, protože tyto předpisy se mohou v krátké době změnit. Při online rezervaci Zaškrtnutím příslušného políčka potvrzujete, že vy a vaše

Cestující o správných vstupních dokladech potřebných pro tuto cestu. nebo abyste je získali včas. Velvyslanectví země, do které cestujete, vás bude informovat o vstupních požadavcích pro občany zemí, které nenajdete v příslušných odkazech. VTOI nenese žádnou odpovědnost za odmítnutí vstupu z důvodu nesplněných požadavků. Jste zodpovědní za dodržování pasových, vízových, celních, devizových, imunizačních a zdravotních předpisů a za to, že máte u sebe potřebné doklady. Veškeré nevýhody vyplývající z nedodržení těchto předpisů jdou na vaše náklady. Informace o očkování získáte od společnosti Safetravel ([www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch)) nebo se obraťte na svého rodinného či tropického lékaře.

## **2.3 Mladí lidé mladší 18 let cestující bez doprovodu s rodičovským oprávněním**

Osoby mladší 18 let jsou odpovědné za splnění požadavků na vstup podle oddílu 2.2. Důrazně doporučujeme, abyste se před rezervací cesty informovali na příslušném velvyslanectví a zjistili, které vstupní požadavky je třeba dodržet. Důrazně se také doporučuje vzít si s sebou cestovní povolení s prohlášením o souhlasu rodiče nebo zákonného zástupce. Kromě písemného souhlasu rodičů by cestovní povolení mělo obsahovat cíl cesty, dobu trvání cesty a telefonní číslo rodiče nebo zákonného zástupce. Povolení nesmí být starší než šest měsíců. Pokud s vámi cestuje doprovodná dospělá osoba, 218 AVR B vtours international - MTCH AG\_CH, k: květen 2023 která není opatrovníkem, měla by být tato skutečnost rovněž uvedena v dokumentu. Kromě toho je třeba mít u sebe kopie průkazů totožnosti zákonných zástupců. VTOI vylučuje jakoukoli odpovědnost v případě odepření vstupu. Za přepravu potřebných dokladů jste odpovědní sami.

**2.4 Domácí zvířata** Přeprava domácích zvířat podléhá různým předpisům v závislosti na přepravní společnosti a poskytovateli služeb. Ve vlastním zájmu se informujte v rezervační kanceláři nebo v případě online rezervací na adrese zda je přeprava domácích zvířat možná nebo zda poskytovatelé služeb přepravu domácích zvířat povolují. Pro spolehlivé objasnění jsou nezbytné následující informace, jako je počet, druh, velikost a hmotnost. Jako majitel zvířete však formulář podepisujete sami. zodpovídá za získání potřebných certifikátů, zdravotních osvědčení atd. a za pronájem nebo nákup kontejnerů.

## **3. Ceny zájezdů a platební podmínky**

### **3.1 Ceny**

Ceny cestovních služeb najdete v popisu VTOI a v potvrzení o cestě. Jiné publikace (např. hotelové brožury a jiné informační materiály, které jsme nevydali), webové stránky poskytovatelů služeb nebo vlastní dotazy na poskytovatele služeb nejsou součástí cestovní smlouvy a za informace v nich uvedené neručíme. Ceny jsou uvedeny za osobu ve švýcarských francích (pokud to není výslovně uvedeno).

### **3.2 Rezervační poplatky/příplatky**

Případné rezervační poplatky a příplatky najdete v příslušných nabídkách.

### **3.3 Objednat paušál**

Kromě cen uvedených ve výzvách k podávání nabídek si rezervační centrum účtuje další paušální sazby za rezervace, zpracování a náklady třetích stran.

### 3.4 Platební podmínky

#### 3.4.1 Uzavření smlouvy (rezervace) v cestovní kanceláři

Cestovní náklady se hradí před začátkem cesty takto:

**Záloha:** Při rezervaci je zpravidla nutné uhradit zálohu ve výši 30 % dohodnuté ceny zájezdu, minimálně však 300 CHF. Při rezervaci kategorie "FLEX", záloha činí 75 CHF na osobu. U rezervací provedených méně než 45 dní před odletem, u pravidelných nebo nízkonákladových letů, u služeb se 100% stornopoplatky a u rezervací, u nichž musí být cestovní doklady vystaveny okamžitě, musí být celá fakturovaná částka uhrazena ihned při uzavření smlouvy.

**Závěrečná platba:** Závěrečná platba je splatná 45 dní před odjezdem. Cestovní doklady vám budou vystaveny nebo zaslány po obdržení platby na celou fakturovanou částku. Výše uvedená data plateb jsou daty ukončení platnosti. Po uplynutí lhůt splatnosti jste bez další upomínky v prodlení. VTOI je oprávněna od smlouvy odstoupit za poplatek (dle bodu 5. plus poplatek za upomínku ve výši 50 CHF) bez stanovení další lhůty. Dále může VTOI odmítnout cestovní služby nebo zrušit smlouvu.

Uchovávání cestovních dokladů. VTOI si výslovně vyhrazuje právo uplatnit další nároky na náhradu škody. Pokud nabízíme způsoby platby debetní a kreditní kartou, factoring a platbu na splátky, platí příslušné všeobecné obchodní podmínky inkasních společností.

#### 3.4.2 Uzavření smlouvy online - Rezervace

Platbu lze provést na fakturu po kontrole kreditu, kartou Postfinance, debetními a kreditními kartami. Cestovní doklady vám budou předány nebo zaslány nejpozději 10 dní před odjezdem nebo v přiměřené lhůtě v případě rezervace v krátkém termínu. Po uplynutí lhůt pro zaplacení se bez další upomínky stáváte v prodlení. VTOI je oprávněna na vaše náklady odstoupit od smlouvy bez dalšího upozornění. Dále může VTOI odmítnout cestovní služby nebo zadržet cestovní doklady. VTOI si výslovně vyhrazuje právo uplatnit další nároky na náhradu škody.

### 3.5 Změny cen

V některých případech je například nutné ze zvláštních důvodů zvýšit ceny uvedené v nabídkách VTOI na balíčky a jednotlivé služby:

- Následné zvýšení cen ze strany dopravních společností (např. palivové příplatky).
- nově zavedené nebo zvýšené vládní dávky, daně (např. DPH) nebo poplatky (např. zvýšené letištní poplatky).
- Změny směnných kurzů
- Mimořádné zvýšení cen ze strany poskytovatelů služeb (např. hotelů).
- věrohodně vysvětlitelné chyby v nabídkách / nabídkách.

Pokud bude VTOI nucena zvýšit ceny z výše uvedených důvodů, učiní tak nejpozději 21 dní před dohodnutým datem cesty. Pokud zvýšení ceny dosáhne 10 % z inzerované a potvrzené ceny, může být cena zvýšena až o 10 %.

cenu, máte právo bezplatně odstoupit od smlouvy do 5 dnů od obdržení oznámení. V takovém případě vám společnost VTOI do 30 dnů vrátí všechny platby, které jste již uhradili. Pokud si to přejete, můžete si také objednat jiné cestovní uspořádání nabízené společností VTOI. VTOI se bude snažit vaše přání co nejvíce zohlednit a započte vám již provedené platby bez jakýchkoli srážek. Pokud odmítnete rozdíl v ceně doplatit ve lhůtě stanovené společností VTOI, má společnost VTOI právo odstoupit od smlouvy a vrátit provedenou platbu, pokud je to možné. Další nároky z vaší strany jsou výslovně vyloučeny. To platí s výhradou případů, kdy vrácení peněz není možné (např. již zaplacené letenky), a výjimek podle čl. 15 zákona o zájezdech.

### **3.6 Platnost cen**

Inzerované ceny jsou ceny v hotovosti. Platí ceny platné v době rezervace.

## **4. Změna cesty**

### **4.1 Změna pro cesty s letem:**

Změny data cesty, destinace, způsobu dopravy a odletových letišť na vaši žádost nejsou po uzavření smlouvy možné. Změny tohoto druhu musí být provedeny jako storno (náklady podle bodu 5.3.) a nová rezervace za aktuální cenu. Změny ubytování nebo typu pronajatého vozu lze provést do 30 dnů před odjezdem. Kromě skutečně vzniklých dodatečných nákladů bude účtován manipulační poplatek ve výši 75 CHF na cestujícího (maximálně však 150 CHF na rezervaci). O přesných nákladech na změnu rezervace nás prosím kontaktujte předem. Výjimka: Cesty v kategorii "FLEX" lze přeobjednat do 30 dnů před odjezdem za poplatek 75 CHF na osobu (max. 150 CHF na objednávku).

### **4.2 Změna při cestování bez letu:**

Změna rezervace na vaši žádost, pokud jde o datum cesty, destinaci, ubytování, způsob dopravy, nástupní stanice nebo typ pronajatého vozidla, je možná do 30 dnů před odjezdem. V případě přebookování budou skutečně vzniklé dodatečné náklady činit plus manipulační poplatek 50 CHF na osobu (max. 100 CHF na objednávku). Změny od 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na typ zájezdu, jsou možné pouze po předchozím zrušení zájezdu (náklady dle bodu 5.6.).

## **5. Zrušení cesty**

### **5.1 Zpráva**

Pokud nemůžete vycestovat, musíte o tom VTOI písemně informovat a uvést důvod. Pro výpočet stornopoplatků je rozhodující datum, kdy VTOI obdrží vaše storno. K oznámení je třeba přiložit cestovní doklady, pokud je již máte k dispozici. VTOI se řídí cestovním doporučením FDFA a/nebo FOPH. Pokud tyto federální úřady vydají před cestou do vámi rezervované země cestovní doporučení nebo cestovní doklady, které vydá

Pokud vám nedoporučíme cestovat do regionů, kterých se vaše cesta týká, můžete svou rezervaci během určitého období bezplatně změnit. V takovém případě mohou být účtovány poplatky za zpracování dle bodu 5.2, pojistné a případné vízové poplatky. Pokud FDFA nebo FOPH výslovně nedoporučí cestovat do vámi rezervované země nebo do regionů dotčených vaší cestou, platí následující podmínky podle bodů 5.3. až 5.7.

## **5.2 Poplatky za zpracování**

Pokud vy nebo my zrušíme rezervovanou cestu zcela nebo částečně, bez ohledu na datum, budeme účtovat následující poplatek za zpracování:

- 75 CHF za objednanou osobu, maximálně 150 CHF na objednávku u balíčků,
- 50 CHF za každou rezervovanou osobu, maximálně 100 CHF za jednotlivé služby/ubytování,
- plus případné stornopoplatky.

Tento poplatek za zpracování se nevztahuje na zrušení rezervace se 100% stornopoplatky. Následné storno a vrácení stornopoplatku včetně pojištění storna není možné. Asistenční služby nebo dodatečné cestovní pojištění pro cestu zpět nejsou možné. Pokud je cesta zrušena, může si rezervační kancelář účtovat dodatečné poplatky za její vyřízení. Rádi bychom vás upozornili, že tyto manipulační poplatky nejsou kryty pojištěním. Tyto poplatky musíte v každém případě uhradit vy.

## **5.3 Stornopoplatky za souborné služby / leteckou dopravu**

Pokud na potvrzení rezervace nejsou vytištěny žádné další stornopoplatky, budeme vám v případě zrušení objednávky nebo změny destinace či data cesty účtovat kromě poplatků za zpracování a paušálních sazeb za objednávku také následující náklady:

Až 40 dní před odjezdem 20%

39. až 30. den před odjezdem 40%

29. až 22. den před odjezdem 50%

21. až 15. den před odjezdem 60%

14. až 7. den před odjezdem 70%

6. do 1 dne před odjezdem 80%

V den odjezdu nebo v případě nedostavení se k odjezdu 90 %.

## **5.4. Náklady na balíčky / lety v kategorii "FLEX"**

Do 30 dnů před odjezdem 0%

29. až 22. den před odjezdem 40%

21. až 15. den před odjezdem 50%

14. až 8. den před odjezdem 60%



7. do 3 dnů před odjezdem 80%

Od 2. dne před odletem nebo v případě nedojezdu 90 % příslušné ceny zájezdu.

#### **5.5. Náklady na zpáteční cestu**

Do 60 dnů před odjezdem 30 %

59. až 45. den před odjezdem 50%

44. až 30. den před odjezdem 70%

29. až 15. den před odjezdem 80%

14. až 3. den před odjezdem 90%

Od 2. dne před odjezdem nebo v případě nedostavení se 95 %.

#### **5.6. Náklady na individuální službu / ubytování**

V případě zrušení rezervace budou z ceny jednotlivých služeb nebo ubytování účtovány následující náklady: do 40 dnů od příjezdu 20 %.

39. až 30. den před odjezdem 40%

29. až 22. den před odjezdem 50%

21. až 15. den před odjezdem 60%

14. až 7. den před odjezdem 70%

6. až 1. den před odjezdem 80%

V den příjezdu nebo v případě nedostavení se 90%

#### **5.7. Výjimky**

U některých služeb a vlastností označených odpovídajícím způsobem (např. pravidelné nebo nízkonákladové lety, hotelové služby se 100% stornopoplatky) vznikají 100% náklady již od okamžiku rezervace.

### **6. Náhradní osoba**

Pokud se nemůžete zúčastnit rezervované cesty, ale jste schopni nás informovat o náhradní osobě, která je ochotna se cesty zúčastnit místo vás a převzít vámi rezervovanou cestovní službu, a to do 7 dnů před zahájením cesty, VTOI je oprávněn účtovat přiměřené dodatečné náklady, které nám skutečně vznikly, plus manipulační poplatek ve výši 75 CHF na osobu u zájezdů a 50 CHF na osobu u individuálních služeb/ubytování. V tomto případě musí být v plném rozsahu splněny následující podmínky:

- Náhradní osoba je připravena převzít vaše cestovní služby za stejných podmínek, které jste si s námi dohodli.

- Ostatní společnosti, které se podílejí na vaší cestě (hotely nebo společnosti zajišťující leteckou a námořní dopravu).

lodní společnosti) tuto změnu akceptovat, což může být obtížné, zejména v hlavní sezóně, nebo se to může nepodařit kvůli tarifním předpisům.

- Náhradní osoba splňuje zvláštní cestovní požadavky (pas, vízum, celní a zdravotní předpisy a očkování).

- Účast vaší náhradní osoby na cestě není vyloučena žádným zákonným ani úředním příkazem. Tato osoba a vy jste společně a nerozdílně odpovědní společnosti VTOI nebo rezervační kanceláři, která je smluvní stranou, za zaplacení ceny, jakož i za veškeré dodatečné náklady vzniklé v důsledku tohoto přidělení. V případě rezervací na poslední chvíli a speciálních nabídek není zpravidla možné zajistit náhradní osobu.

## **7. Odpovědnost**

### **7.1 Obecně**

VTOI jako pořadatel odpovídá za řádné splnění cestovní dohody. Uhradíme vám storno dohodnutých služeb nebo vaše dodatečné náklady, pokud vám nebylo možné nabídnout rovnocennou náhradní službu na místě a nedošlo k zavinění z vaší strany. Naše odpovědnost však zůstává omezena výší ceny zájezdu a vztahuje se pouze na přímé škody. Jakákoli další odpovědnost je - pokud je to právně přípustné - vyloučena.

- vyloučeno. Za změny programu v důsledku zpoždění letů nebo stávek se nepřebírá žádná odpovědnost. VTOI zejména neodpovídá za změny cestovního programu (zrušení, odložení apod.) z důvodu vyšší moci, úředních opatření nebo jiných okolností, zpoždění způsobené třetími stranami, jakož i v případech podle čl. 15 zákona o souborných službách pro cesty, za které VTOI neodpovídá. Pokud se vás zpoždění týká, obraťte se na kontaktní osobu v cílové destinaci.

### **7.2 Cestování do a z**

Jste zodpovědní za to, že se na místo odjezdu dostavíte včas. Pokud mezi plánovaným příjezdem do Švýcarska a odjezdem posledního vlaku/autobusu zbývá méně než 120 minut, nelze zaručit, že tento vlak/autobus přijede. Tuto skutečnost prosím zohledněte při organizaci zpáteční cesty do místa bydliště. Pořadatel zájezdu zpravidla nenese odpovědnost za výdaje vzniklé v důsledku zpoždění letu. Pokud cestující zmešká let, nemá pořadatel zájezdu povinnost zajistit dopravu. Rádi vám však pomůžeme zajistit náhradní let. VTOI v žádném případě neodpovídá za ztrátu výdělků apod.

### **7.3 Nehody, nemoci a těhotenství**

VTOI jako pořadatel odpovídá za újmu na zdraví způsobenou zaviněným nesplněním nebo nesprávným splněním cestovní smlouvy ze strany VTOI nebo společnosti pověřené VTOI (hotely, letecké a přepravní společnosti) v následujících případech

V těchto případech je podmínkou, že své nároky na náhradu škody postoupíte společnosti VTOI. V případech odpovědnosti, které nastanou v souvislosti s leteckou dopravou nebo při použití jiných dopravních společností (železnice, loď, autobus atd.), je výše nároků na náhradu škody omezena částkami vyplývajícími z platných mezinárodních dohod nebo vnitrostátních právních předpisů. Tyto nároky je třeba uplatnit přímo u příslušné dopravní společnosti. Případně další

VTOI v těchto případech nenesou žádnou odpovědnost. Pokud jste těhotná, jste povinna se před rezervací informovat o podmínkách přepravy (letecká společnost, přepravní společnost atd.). Pokud vám bude přeprava z důvodu těhotenství odepřena, VTOI nenesou žádnou odpovědnost.

#### **7.4 Škody na majetku**

Společnost VTOI odpovídá za škody vzniklé v důsledku krádeže a poškození majetku, které zavinila společnost VTOI nebo společnost pověřená společností VTOI, za předpokladu, že nedostanete náhradu škody odjinud, např. od své pojišťovny, a že své nároky vůči osobám odpovědným za škodu postoupíte společnosti VTOI. Částka Odškodnění je však omezeno na přímou škodu, maximálně však na výši ceny cesty pro poškozenou osobu. V případech odpovědnosti vzniklé v souvislosti s leteckou dopravou nebo využitím jiných dopravních společností (železnice, lodě, autobusové společnosti atd.) jsou nároky na náhradu škody omezeny částkami vyplývajícími z platných mezinárodních dohod nebo vnitrostátních právních předpisů. Jakákoli další odpovědnost VTOI je vyloučena (zejména v případě ztráty osobních věcí, cenností, hotovosti, šperků, fotografické a video techniky, pronajatých automobilů, jakož i ztráty, krádeže, poškození nebo zneužití šeků, kreditních karet apod.)

#### **7.5 Speciální akce a služby na místě**

Mimo tento balíček si lze v destinaci objednat místní akce, výlety a další služby. Ty mohou být vzhledem k místním podmínkám spojeny se zvláštními riziky nebo vyžadovat zvláštní fyzické požadavky. Takové akce si rezervujete na vlastní nebezpečí. Nepřebíráme za ně žádnou odpovědnost, pokud za tyto nabídky nejsme jako organizátor nebo poskytovatel služeb výslovně odpovědní.

#### **7.6 Zabezpečení**

Naše společnost je účastníkem Švýcarského garančního fondu cestovního ruchu a zaručuje spotřebitelům bezpečnost částek zaplacených v souvislosti s rezervací zájezdu i zpáteční cesty. Podrobné informace získáte v rezervační kanceláři nebo na [www.garantiefonfds.ch](http://www.garantiefonfds.ch).

#### **7.7 Pro vaši bezpečnost**

Spolkové ministerstvo zahraničních věcí (FDFA) pravidelně zveřejňuje informace o zemích, kde mohou existovat bezpečnostní nebo jiná vyšší rizika. Tato cestovní doporučení si můžete sami vyžádat na FDFA ([www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise)) nebo je získat v rezervační kanceláři. Předpokládáme, že jste si toto cestovní doporučení před cestou přečetli a že jste si vědomi souvisejících rizik.

#### **7.8 Odpovědnost za zprostředkované služby**

Společnost VTOI nenesou žádnou odpovědnost za zprostředkované služby. Platí příslušná smluvní ustanovení poskytovatele služeb.

### **8. Obtíže během cesty**

## **8.1 Problémy na místě**

Pokud služby neodpovídají objednaným službám nebo potvrzení objednávky nebo pokud mají jiné závažné vady, máte právo na a.

Jste povinni neprodleně informovat našeho zástupce ("Váš kontakt" podle cestovních dokladů) nebo poskytovatele služeb (např. přepravní společnost, hotel) a v případě sjednaných služeb (např. balíčků od třetích stran) kontaktní místo uvedené v cestovních dokladech. To je nezbytným předpokladem pro následné uplatnění vašich nároků na náhradu škody a ve většině případů nám to umožní přijmout opatření k nápravě na místě. Pokud váš zásah nepovede k odpovídajícímu řešení, jste povinni si od našeho zástupce vyžádat písemné potvrzení s uvedením vaší stížnosti a jejího obsahu. Naše zastoupení není oprávněno uznávat nároky na náhradu škody.

## **8.2 Písemná stížnost**

Písemnou stížnost a potvrzení místní kontaktní osoby nebo místního zástupce VTOI zašlete do 30 dnů po návratu do rezervační kanceláře nebo e-mailem na adresu oddělení služeb zákazníkům vtours international - MTCH AG, customerservice@vtours-international.ch. Nebude-li písemná reklamáce podána ve výše uvedené lhůtě, veškeré nároky na náhradu škody zanikají. Případné obtíže při objasňování skutkového stavu věci v důsledku pozdějšího uplatnění nároku nesete vy.

## **9. Vydáte se na cestu, ale nemůžete ji dokončit**

Pokud cestu z jakéhokoli důvodu předčasně zrušíte, VTOI vám nebude moci vrátit cenu cesty.

Doporučujeme, abyste si vzali

Pojištění zpátečních nákladů, které kryje náklady vzniklé v případě, že musíte cestu předčasně zrušit z naléhavého důvodu (např. vlastní nemoc nebo úraz, vážná nemoc nebo úmrtí příbuzného). V naléhavých případech (např. vlastní nemoc/úraz, vážná nemoc/úraz nebo úmrtí blízkého příbuzného) vám kontaktní osoba na místě nebo místní zástupce VTOI v rámci možností pomůže s organizací zpáteční cesty.

vám pomůže zorganizovat včasnou zpáteční cestu.

## **10. VTOI nemůže uskutečnit cestu podle dohody nebo musí cestu předčasně zrušit.**

### **10.1 Změny programu, zrušení nebo neuskutečnění cesty**

VTOI si rovněž vyhrazuje právo ve vašem zájmu změnit program cesty nebo jednotlivé dohodnuté služby (např. ubytování, způsob dopravy, dopravní prostředky, typy letadel, letecké společnosti nebo časy atd.), pokud to budou vyžadovat nepředvídané okolnosti. VTOI se však bude snažit poskytnout rovnocenné náhradní služby. Pokud je VTOI nucena zrušit zájezd z důvodu vyšší moci (např. přírodní katastrofy, v případě lodních zájezdů také vysoká nebo nízká hladina vody, politické nepokoje a válečné události v místě dovolené, které z bezpečnostních důvodů vyžadují zrušení zájezdu, stávky, opožděné otevření hotelů atd.), bude se VTOI snažit vás v takových případech co nejdříve informovat a nabídnout vám náhradní řešení. Pokud musí být zájezd předčasně zrušen

VTOI je oprávněna odečíst od vrácené platby již vynaložené náklady, které VTOI prokáže. Další nároky na náhradu škody z vaší strany jsou vyloučeny.

## **10.2 Snížené nebo dodatečné náklady na úpravy programu**

Pokud bude VTOI nucena změnit již zaplacený zájezd tak, že se sníží hodnota původně sjednané služby, vrátíme vám peníze. Pokud však po uzavření smlouvy vzniknou dodatečné náklady z některého z důvodů uvedených v bodě 10.1 nebo 3.5, může to pro vás znamenat zvýšení ceny. Pokud toto navýšení činí více než 10 % původně sjednané ceny zájezdu, máte právo bezplatně odstoupit od smlouvy do 5 dnů od obdržení našeho oznámení. Pokud odmítnete rozdíl v ceně uhradit ve lhůtě stanovené VTOI, má VTOI právo od smlouvy bezplatně odstoupit. smlouvu a vrátit vám zaplacené částky - pokud je to možné. Další nároky z vaší strany jsou výslovně vyloučeny. To platí s výhradou případů, kdy vrácení peněz není možné (např. již zaplacené letenky), a výjimek ve smyslu čl. 15 zákona o souborných službách pro cesty.

## **10.3 Problémy s nadměrným počtem rezervací**

V případě překročení kapacity si vyhrazujeme právo vás o tom informovat v krátkém časovém předstihu. Budeme se snažit nabídnout vám náhradní řešení. V takových případech převedeme nebo vrátíme odpovídající úpravy cen v souladu s oddílem 10.2.

## **10.4 Dílčí účast**

Pro některé zájezdy platí minimální počet účastníků. Pokud se takového zájezdu zúčastní příliš malý počet účastníků nebo pokud se vyskytnou zvláštní okolnosti, které nutí VTOI provést před odjezdem významnou změnu služeb nabízených v publikacích, může VTOI zájezd zrušit nejpozději 28 dní před plánovaným začátkem zájezdu. V takovém případě se vám budeme snažit nabídnout rovnocenný náhradní program. Pokud náhradní program zrušíte, vrátíme vám všechny již uhrazené platby. Náklady na již vystavené letenky nebudou hrazeny. Další nároky na náhradu škody z vaší strany jsou vyloučeny.

## **11. Promlčení**

Nároky na náhradu škody vůči společnosti VTOI z jakéhokoli důvodu zanikají do jednoho roku. Promlčecí lhůta začíná běžet dnem následujícím po skončení zájezdu.

## **B) Zvláštní ustanovení pro cestovní kanceláře**

### **1. Princip**

Pro cestovní služby nebo individuální služby jiných cestovních kanceláří nebo poskytovatelů služeb, které pro vás VTOI pouze zprostředkovává, platí jejich vlastní smluvní a cestovní podmínky. Stejně tak se na všechny letenky zprostředkované společností VTOI vztahují smluvní podmínky příslušných leteckých společností. VTOI není v těchto případech smluvní stranou, a proto se na tyto VOP nemůžete odvolávat.

### **2. Náklady na změnu/zrušení**

Náklady na změny/zrušení cestovní smlouvy nebo jednotlivých služeb poskytovaných jinými cestovními kancelářemi nebo poskytovateli služeb (letenky, hotely, rekreační byty, okružní a říční plavby, obytné automobily, pronájem automobilů, zábavní parky atd.) se řídí smluvními a cestovními podmínkami jednotlivých poskytovatelů služeb.

### **3. Poplatky za zpracování**

V případě změny sjednané rezervace si zpravidla účtujeme manipulační poplatek ve výši 50 CHF za osobu, maximálně však 100 CHF za objednávku.

## **C) Další ustanovení**

### **1. Ochrana údajů**

Na zpracování osobních údajů v souvislosti s těmito VOP se vztahují naše zásady ochrany osobních údajů, které najdete na adrese [www.vtours-international.ch](http://www.vtours-international.ch).

### **2. Cestovní pojištění**

#### **2.1 Pojištění storna nebo kombinovaný balíček**

Důrazně doporučujeme, abyste si při rezervaci sjednali pojištění storna nebo kombinovaný balíček, pokud ještě nemáte sjednané pojištění s dostatečným krytím.

#### **2.2 Další pojištění**

Dopravní společnosti nesou odpovědnost pouze v rámci stávajících mezinárodních dohod. VTOI proto doporučuje uzavřít dodatečné pojištění:

#### **Ochrana SOS při cestovních událostech:**

Pokud během dovolené utrpíte vážné onemocnění nebo vážný úraz nebo pokud dojde k vážné škodě na majetku pojištěné osoby v místě jejího bydliště (např. požár, voda, přírodní nebezpečí nebo krádež), pojištění SOS zorganizuje a uhradí pátrací a záchranné akce, převoz do nemocnice v zemi cesty nebo převoz zpět do Švýcarska.

#### **Zavazadla:**

Doporučujeme uzavřít pojištění zavazadel. To vám pokryje náklady, které vám vzniknou v případě krádeže, poškození nebo zničení zavazadel. Pro další informace nebo sjednání pojištění se obraťte na svou rezervační kancelář.

### **3. Ombudsman**

Před jakýmkoli právním sporem mezi vámi a společností VTOI byste se měli obrátit na nezávislého ombudsmana pro cestovní ruch. Ombudsman se bude snažit dosáhnout spravedlivého a vyváženého urovnání sporu mezi vámi a společností VTOI nebo rezervační kanceláří, u které jste si zájezd rezervovali: (0)44 485 45 35 (otevírací doba: pondělí až pátek od 10:00 do 16:00) [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch) nebo [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch).

### **4. Rozhodné právo a soudní příslušnost**

Vztah mezi vámi a společností VTOI se řídí výhradně švýcarským právem. S výhradou kogentních zákonných ustanovení je místem soudní příslušnosti Glattbrugg. V případě rozdílů ve výkladu v důsledku rozdílných formulací v různých jazycích je rozhodující německá verze.

vtours international - MTCH AG

Sägereistrasse 20

CH-8152 Glattbrugg