

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

### **1. Rozsah platnosti**

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro všechny smlouvy mezi námi, společností vtours international – MTCH AG, jako organizátora balíčkových a jiných cestovních služeb a/nebo poskytovatele výhradně hotelových služeb (např. ubytování), a vámi jako osobou, která nám nabízí uzavření cestovní smlouvy a/nebo smlouvy o hotelových službách (ubytovací smlouva), jakož i cestujícími nebo hosty. Tyto všeobecné obchodní podmínky doplňují zákonné předpisy. Odlišná ustanovení v individuálně uzavřené cestovní smlouvě a/nebo smlouvě o ubytování mají přednost před těmito VOP. Svou přihláškou na cestu (viz bod 2) a/nebo rezervací výhradně hotelové služby (bod 21) prohlašujete, že znáte a přijímáte tyto VOP.
- 1.2. Osobním oslovením (např. „Vy“, „Vám“) se v rámci těchto všeobecných obchodních podmínek označuje osoba, která nám nabízí uzavření smlouvy o cestě a/nebo smlouvy o hotelových službách (smlouva o ubytování).
- 1.3. Osobní zájmenem (např. „my“, „nás“, „naše strana“) se v rámci těchto všeobecných obchodních podmínek označuje společnost vtours international – MTCH AG.
- 1.4. Cestujícím ve smyslu těchto všeobecných obchodních podmínek je ten, kdo je na základě smlouvy o cestě oprávněn využívat služby, které máme v rámci smlouvy o cestě poskytovat.
- 1.5. Hostem ve smyslu těchto všeobecných obchodních podmínek je osoba, která je na základě smlouvy o ubytování oprávněna využívat služby, které poskytujeme v rámci smlouvy o ubytování.
- 1.6. Pokud se vy a cestující a/nebo host nejste totožné osoby, ručíte vy a cestující a/nebo host společně a nerozdílně za plnění dlužné podle smlouvy o cestě a/nebo smlouvy o ubytování.
- 1.7. Případné všeobecné obchodní podmínky vás a/nebo cestujících nejsou součástí smlouvy o cestě a/nebo smlouvy o ubytování.
- 1.8. Pokud jste si rezervovali zájezd, poskytli jsme vám před podáním vaší vůle uzavřít smlouvu zákonem stanovené informace, zejména formulář.

**Pro zájezdy platí výhradně následující body 2. – 20. těchto VOP. Pro všechny ostatní cestovní služby platí výhradně následující body 21. – 36. těchto VOP.**

## 2. Uzavření smlouvy o cestovních službách

- 2.1. Výběrová řízení, popisy, ceníky nebo tabulky cen, jakož i jiné propagace nebo reklamy na naše cestovní služby – včetně těch, které se vztahují ke konkrétnímu období a/nebo uvádějí konkrétní 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 cestovní smlouvy s odpovídajícím obsahem.
- 2.2. Rezervací cestovních služeb nám závazně nabízíte uzavření smlouvy o zájezdu pro soukromé účely. Nabídka, kterou nám předložíte, je pro vás závazná. Jsme oprávněni tuto nabídku přijmout ve lhůtě přiměřené, nejméně však do tří dnů od jejího doručení. Nabídka a přijetí nevyžadují žádnou formu.
- 2.3. Po uzavření smlouvy zašleme vám a/nebo cestujícímu písemné potvrzení cesty/fakturu. Základem nabídky a přijetí, a tedy i obsahem smlouvy, je výhradně obsah našich aktuálních cestovních nabídek, které jsou rozhodující pro uzavření smlouvy, a obsah potvrzení cesty/faktury.
- 2.4. Zprostředkovatelé (např. cestovní kanceláře, online portály) a třetí strany, které jsou pověřeny poskytováním služeb naší společnosti (např. hotely), nejsou oprávněni ani jinak oprávněni uzavírat dohody, poskytovat informace nebo činit ujištění, která mění obsah smlouvy o zájezdu, jak vyplývá z našich aktuálních cestovních nabídek rozhodujících pro uzavření smlouvy pro dané období cesty a z obsahu potvrzení cesty/faktury, a/nebo přesahují popis cesty z naší strany nebo služby smluvně přislíbené v potvrzení cesty/fakturaci nebo jsou s nimi v rozporu.
- 2.5. Smlouva je uzavřena doručením našeho prohlášení o přijetí. Pokud zákon nestanoví jinak, nevyžaduje se žádná zvláštní forma. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření 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, která je pro nás závazná po dobu deseti dnů. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud nám během závazné lhůty potvrdíte přijetí výslovným prohlášením, zaplacením zálohy, doplatkem nebo zahájením cesty.
- 2.7. U rezervací v elektronickém obchodním styku (např. internet) platí kromě výše uvedených ustanovení pro uzavření smlouvy následující podmínky:
  - 2.7.1. Průběh online rezervace je vysvětlen na příslušné internetové stránce.
  - 2.7.2. K dispozici máte možnost opravit zadané údaje, smazat nebo resetovat celý online rezervační formulář, přičemž použití této možnosti je vysvětleno.
  - 2.7.3. Jsou uvedeny jazyky smlouvy, které jsou k dispozici pro provedení online rezervace.

- 2.7.4. Pokud text smlouvy ukládáme, budete o tom informováni, stejně jako o možnosti pozdějšího vyvolání textu smlouvy.
- 2.7.5. Kliknutím na tlačítko „rezervovat s povinností platby“ nebo na odpovídající tlačítko v rámci procesu online rezervace nám závazně nabízíte uzavření cestovní smlouvy ve formě vaší přihlášky k cestě.
- 2.7.6. O přijetí přihlášky k cestě budete neprodleně informováni elektronickou cestou (potvrzení o přijetí).
- 2.7.7. Odeslání přihlášky k cestě kliknutím na tlačítko „rezervovat s povinností platby“ nezakládá váš nárok na uzavření cestovní smlouvy. Smlouva je uzavřena naším prohlášením o přijetí, které, pokud není zákonem stanoveno jinak, nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření vám zašleme potvrzení cesty v zákonem předepsané formě, minimálně však v textové podobě.
- 2.7.8. Pokud dojde k přijetí/potvrzení cesty ihned po stisknutí tlačítka „rezervovat s povinností platby“ nebo odpovídajícího tlačítka v rámci procesu online rezervace prostřednictvím odpovídajícího přímého zobrazení na obrazovce, uzavře se smlouva o cestě zobrazením tohoto prohlášení o přijetí/potvrzení cesty bez mezitímního oznámení. V takovém případě vám bude nabídnuta možnost uložit a vytisknout potvrzení cesty, nebo vám bude při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření zasláno potvrzení cesty v zákonem předepsané formě, minimálně však v textové podobě. Závaznost smlouvy o cestě však nezávisí na tom, zda tyto možnosti uložení nebo tisku skutečně využijete.

### **3. Služby/ceny**

Rozsah smluvních služeb a jejich cena vyplývají z popisu služeb v našem příslušném nabídkovém letáku a potvrzení cesty, včetně případných závazných zvláštních požadavků uvedených v potvrzení cesty. Pokud dítě během cesty dosáhne věku 2 let, platí při přihlášení na cestu podmínky a ceny pro děti od 2 let. Náklady, které v hotelu vzniknou za děti mladší 2 let, se hradí přímo v hotelu.

### **4. Změny služeb před začátkem cesty**

- 4.1. Změny nebo odchylky jednotlivých služeb cesty (např. trasy cesty) od dohodnutého obsahu smlouvy o cestě jsou po uzavření smlouvy přípustné, pokud
- změna je nevýznamná a
  - změnu oznámíme před začátkem cesty a
  - vás o této změně jasně a srozumitelně informujeme na trvalém nosiči dat.

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

- na základě okolností, které nastaly po uzavření smlouvy, lze zájezd realizovat pouze za podstatné změny podstatné vlastnosti jedné ze služeb zájezdu (např. místa určení, trasy, dopravního prostředku, místa, dne a času odjezdu nebo návratu a mezipřistání, ubytování, stravování, zahrnutých prohlídek a výletů, provedení jako skupinové nebo individuální cesty resp. velikosti skupiny, jazyka, ve kterém jsou služby poskytovány, vhodnosti zájezdu pro osoby s omezenou pohyblivostí) nebo s odchylkou od zvláštních požadavků z vaší strany, které se staly součástí smlouvy, a
- naše nabídka na změnu je učiněna před začátkem cesty a
- vám stanovíme přiměřenou lhůtu pro vyjádření souhlasu.

Pokud ve lhůtě, kterou jsme stanovili, neučiníte žádné prohlášení, považujeme váš souhlas se změnou, kterou jsme vám nabídli, za udělený.

V případě podstatné změny základních vlastností jedné z cestovních služeb si vyhrazujeme právo nabídnout vám kromě toho také účast na náhradní cestě. Pokud by tato náhradní cesta byla spojena s nižšími náklady, vrátíme vám rozdíl v ceně. Pokud by náhradní cesta nebyla alespoň rovnocenná, snížíme cenu zájezdu v poměru, v jakém se hodnota náhradní cesty vztahuje k hodnotě původně rezervovaného zájezdu. To platí v případě podstatné změny podstatné služby zájezdu.

Pokud odstoupíte od smlouvy o cestě, vrátíme vám již zaplacenou cenu cesty neprodleně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení. Případné další zákonné nároky na náhradu škody nebo výdajů zůstávají nedotčeny.

## 5. Zajištění peněz zákazníků

Vaše platby jsou zajištěny podle zákonných ustanovení § 651 r BGB. O příslušném zajištění obdržíte spolu s potvrzením cesty potvrzení vystavené zajišťovatelem peněz zákazníků nebo z jeho podnětu podle čl. 252 EG-BGB (zajišťovací certifikát) jako doklad. Dále vám sdělíme kontaktní údaje pojistitele peněz zákazníků v zákonem předepsané formě.

## 6. Smluvní povinnosti vás / cestujících: Platba

- 6.1. Na základě cestovní smlouvy jste povinni uhradit odměnu (cenu zájezdu) dohodnutou v rámci cestovní smlouvy ve stanovených termínech splatnosti (viz bod 7).
- 6.2. Možnosti platby za ubytování (viz bod 8) vám budou sděleny před podáním vaší nabídky na uzavření smlouvy o cestovních službách, přičemž vám bude vždy k dispozici alespoň jedna běžná možnost platby bez dodatečných nákladů.

## **7. Smluvní povinnosti vás / cestujících: záloha, doplatek, splatnost, prodlení, odstoupení z důvodu prodlení**

- 7.1. Záloha uvedená na potvrzení cesty/faktura je splatná okamžitě. Vy a/nebo cestující jste povinni ji uhradit do jednoho týdne od obdržení potvrzení cesty/faktury. U leteckých cest činí 35 % a u vlastního cestování, cestování vlakem nebo autobusem 20 %, pokud nebylo dohodnuto jinak. Pro naše atraktivní nabídky dovolených využíváme také speciální podmínky leteckých společností, které musí být uhrazeny v plné výši přímo při rezervaci u letecké společnosti.  
Splatnost nenastane dříve, než splníme naše zákonné povinnosti uvedené v bodě 5.
- 7.2. Rozdíl mezi zaplacenou zálohou a dohodnutou odměnou (zbývající platba) je splatný 30 dní před začátkem cesty. Vy a/nebo cestující jste povinni tuto částku zaplatit bez dalšího upomínání. Splatnost nenastane, dokud nesplníme své zákonné povinnosti uvedené v bodě 5.
- 7.3. U krátkodobých rezervací, které jsou provedeny 30 dní nebo méně před začátkem cesty, je celá částka splatná okamžitě. Vy a/nebo cestující jste povinni tuto částku uhradit do jednoho týdne od obdržení potvrzení cesty/faktury, nejpozději však do dne před začátkem cesty. Splatnost nenastane dříve, než splníme své zákonné povinnosti uvedené v bodě 5.
- 7.4. Poplatky v případě zrušení cesty (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 cesty/faktury, nejpozději však do dne před začátkem cesty.
- 7.5. Prémie za případně zprostředkované pojištění je splatná spolu se zálohou. Vy a/nebo cestující jste povinni ji uhradit do jednoho týdne od obdržení potvrzení cesty/faktury, nejpozději však do dne před začátkem cesty.
- 7.6. Jsme oprávněni odmítnout poskytnutí cestovních služeb až do úplného zaplacení odměny, tedy až do úplného zaplacení zálohy a doplatku před začátkem cesty.
- 7.7. Po obdržení upomínky po splatnosti se dostáváte do prodlení.
- 7.8. Pokud neprovedete platbu nejpozději do 30 dnů od data splatnosti a doručení faktury v písemné formě, dostáváte se do prodlení, aniž by bylo nutné zasílat upomínku. Pokud jste spotřebitel, platí to pouze v případě, že jste byli na tento právní důsledek výslovně upozorněni ve faktuře. Do prodlení se dostáváte také bez nutnosti zasílání upomínky, pokud platbu odmítnete. Prohlášení o odmítnutí platby může být také implicitní, např. neprovedením inkasa nebo zatížení kreditní karty nebo vrácením inkasa.
- 7.9. Jsme oprávněni účtovat paušální poplatek za upomínku ve výši 5 EUR za každou upomínku zaslanou po vzniku prodlení. Máte právo prokázat, že nám vznikly podstatně nižší náklady nebo žádné náklady.

- 7.10. Pokud záloha, doplatek nebo cena zájezdu nejsou uhrazeny v plné výši ani po upomínce nebo nejpozději do začátku zájezdu, jsme oprávněni odstoupit od smlouvy o zájezdu a účtovat náhradu škody ve výši odpovídající paušálním storno poplatkům (viz body 10.2. až 10.4.), pokud již v tomto okamžiku neexistuje nedostatek zájezdu, který by vás opravňoval k odstoupení od smlouvy. Máte právo prokázat, že nám nevznikla žádná nebo podstatně nižší škoda.
- 7.11. Před přijetím platby nebudou poskytnuty žádné cestovní dokumenty.

## 8. Smluvní povinnosti vás / cestujících: Způsoby platby

V závislosti na způsobu rezervace platí pro níže uvedené způsoby platby podmínky uvedené v daném případě:

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, pokud:
  - rezervace proběhne v místní cestovní kanceláři (kamenném obchodě) a
  - cestovní kancelář nabízí hotovostní platbu za naše služby a
  - my nabízíme platbu v hotovosti za vybranou cestu.

Platby musí být provedeny nejpozději v termínech splatnosti (viz bod 7).

- Převod a SOFORT-Überweisung (speciální forma online bankovníctví):
  - Převod a SOFORT-Überweisung jsou možné, pokud:
    - rezervace byla provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a
    - převod nebo SOFORT-Überweisung pro vybranou cestu nabízíme.

Příjemce platby, kterému musíte platby uhradit nejpozději v termínu splatnosti (viz bod 7), bude uveden v potvrzení rezervace.

- Inkaso SEPA: Inkaso SEPA je možné, pokud:
  - rezervace byla provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a
  - SEPA inkaso je námi nabízeno pro vybranou cestu.

Při platbě SEPA inkasem je pro tyto SEPA inkasní příkazy sjednána zkrácená lhůta pro předběžné oznámení ve výši 2 dnů. O inkasu bude zákazník informován v potvrzení rezervace.

Inkaso SEPA se provádí v termínech splatnosti (viz bod 7). Pokud nebude možné provést inkaso z vámi uvedeného účtu z důvodu nedostatečného krytí v termínech splatnosti, jsme oprávněni účtovat nám tím vzniklé dodatečné náklady.

- Platba kreditní kartou: Platba kreditní kartou je možná, pokud:
  - rezervace byla provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a
  - je použita kreditní karta, kterou akceptujeme – v současné době VISA a Mastercard – a
  - nabízíme platbu kreditní kartou pro vybranou cestu.

Při platbě v cestovní kanceláři je nutné při rezervaci předložit kreditní kartu a podepsat potvrzení o platbě kreditní kartou nebo zadat PIN. Při telefonické nebo online rezervaci je nutné uvést číslo kreditní karty, jméno držitele karty, datum platnosti a kontrolní číslo.

Platby z kreditní karty jsou prováděny v termínech splatnosti (viz bod 7). Pokud nebude možné provést platbu z vámi uvedeného kreditního účtu z důvodu nedostatečného krytí v termínech splatnosti, jsme oprávněni účtovat nám tím vzniklé dodatečné náklady.

U všech způsobů platby jsou cestovní dokumenty k dispozici přibližně 8 dní před začátkem cesty a jsou zasílány elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci. E-mailová adresa může být také adresa cestovní kanceláře.

## 9. Započtení

Vy a/nebo host máte právo na započtení vůči nám pouze s pohledávkami, které vůči nám existují a které jsou námi nesporné nebo právoplatně stanovené.

## 10. Odstoupení od smlouvy ze strany hosta

10.1. Od cesty můžete odstoupit kdykoli před jejím zahájením. Aby nedošlo k nedorozuměním, mělo by být odstoupení od smlouvy oznámeno písemně. Neuskutečnění cesty se zásadně považuje za odstoupení od smlouvy. Rozhodující pro okamžik odstoupení od smlouvy je datum doručení oznámení o odstoupení od smlouvy k nám.

10.2. Pokud odstoupíte od cestovní smlouvy nebo se cesty nezúčastníte, můžeme požadovat přiměřenou náhradu. Ta se vypočítá z ceny zájezdu po odečtení hodnoty výdajů, které jsme ušetřili, a toho, co jsme získali případným jiným využitím cestovních služeb. Máte právo prokázat, že nám ve skutečnosti vznikla nižší škoda.

10.3. Pro zjednodušení jsme náš nárok na náhradu škody zohlednil očekávané úspory výdajů a očekávané výnosy z jiného využití cestovních služeb v závislosti na zbývajícím období mezi oznámením odstoupení od smlouvy a začátkem cesty, a to následovně:

- U leteckých zájezdů:  
V případě doručení odstoupení
  - do 40 dnů před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu škody 35 % ceny cesty,
  - od 39. dne do 30. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 40 % ceny zájezdu,
  - od 29. do 22. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 50 % ceny cesty,
  - od 21. do 15. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 60 % ceny cesty,
  - od 14. do 7. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 70 % ceny zájezdu,

- od 6. dne do 1. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 80 % ceny zájezdu,
  - v den odjezdu nebo v případě nedostavení se činí nárok na náhradu 90 % ceny zájezdu.
- U zájezdů, které zahrnují okružní cestu, bez ohledu na to, zda se cestuje letadlem, vlakem, autobusem nebo vlastním dopravním prostředkem:
    - do 60 dnů před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu škody 30 % ceny zájezdu,
    - od 59. do 45. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu škody 50 % ceny zájezdu,
    - od 44. do 30. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 70 % ceny zájezdu,
    - od 29. do 15. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 80 % ceny cesty,
    - od 14. do 3. dne před začátkem zájezdu činí nárok na náhradu 90 % ceny zájezdu,
    - od 2. dne před začátkem zájezdu nebo v případě nedostavení se činí nárok na náhradu škody 95 % ceny zájezdu.

Máte právo prokázat, že nám ve skutečnosti vznikla nižší škoda.

- 10.4. Náš nárok na náhradu škody zaniká, pokud se v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti vyskytnou nevyhnutelné, mimořádné okolnosti, které výrazně ovlivňují realizaci zájezdu nebo přepravu osob do místa určení. O nevyhnutelných a mimořádných okolnostech se má za to, že existují, pokud nejsou pod kontrolou strany, která se na ně odvolává, a jejich důsledky by nebylo možné odvrátit ani v případě, že by byla přijata všechna přiměřená opatření.
- 10.5. V případě odstoupení od smlouvy je nutné vrátit již vydané letenky, jízdenky nebo lodní lístky.

## 11. Změny rezervace, převody smlouvy

### 11.1. Změny rezervace u leteckých cest:

Po uzavření smlouvy již není možné provádět změny týkající se termínu cesty, cíle cesty, druhu dopravy a letiště odletu. Změny týkající se ubytování, nástupních nádraží nebo typu pronajatého vozidla lze provést nejpozději 30 dní před začátkem cesty. Kromě skutečně vzniklých dodatečných nákladů bude účtován poplatek za zpracování ve výši 30 EUR za cestujícího (maximálně však 50 EUR za rezervaci). Přesné náklady na změnu rezervace si prosím předem vyžádejte u nás.

### 11.2. Změny rezervace u cest bez letu:

Změny na vaši žádost týkající se termínu cesty, cíle cesty, ubytování, způsobu dopravy, nástupních nádraží nebo typu pronajatého vozidla jsou možné až 30 dní před začátkem cesty. Při změně rezervace budou účtovány skutečně vzniklé dodatečné náklady

plus manipulační poplatek ve výši 30 EUR za cestujícího (maximálně však 50 EUR za rezervaci).

Změny 30 a méně dní před začátkem cesty jsou bez ohledu na typ cesty možné pouze po předchozím odstoupení od cesty.

#### 11.3. Převod smlouvy:

Prostřednictvím prohlášení na trvalém nosiči dat, které nám bude doručeno nejpozději 7 dní před začátkem cesty, a poté pouze v případě, že prohlášení bude učiněno v přiměřené lhůtě před začátkem cesty, můžete požádat, aby vaše práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o cestě převzal třetí subjekt.

V takovém případě můžeme požadovat náhradu skutečně vzniklých a přiměřených dodatečných nákladů nebo odmítnout vstup třetí strany, pokud tato nespĺňuje smluvní požadavky na cestu.

## 12. Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře

12.1. Pokud v nabídce zájezdu, nejpozději předtím, než podáte prohlášení o vůli uzavřít smlouvu, upozorníme na minimální počet účastníků a lhůtu, do které je možné odstoupit od smlouvy, můžeme v případě, že se na tento zájezd přihlásilo méně osob, odstoupit od smlouvy o zájezdu ve lhůtě, která vám byla sdělena a která se stala předmětem smlouvy, před zahájením zájezdu. Nesmí být překročeny následující lhůty:

- u zájezdů s délkou trvání více než 6 dní do 20 dnů před začátkem cesty,
- u zájezdů s délkou trvání 2 až 6 dní do 7 dnů před začátkem cesty,
- u zájezdů 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, a to bezodkladně po zjištění důvodu odstoupení. Takové okolnosti nastávají také v případě, že se před začátkem cesty dozvíme o důležitých důvodech týkajících se osoby cestujícího, které mohou způsobit trvalé narušení cesty.

12.3. Pokud odstoupíme od cestovní smlouvy podle ustanovení tohoto odstavce, vrátíme vám již zaplacenou cenu zájezdu neprodleně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení.

## 13. Odpovědnost cestovní kanceláře

13.1. V rámci povinnosti péče řádného obchodníka odpovídáme za zajištění zájezdu bez vad. Zájezd je bez vad, pokud má sjednanou povahu. Pokud povaha nebyla sjednána, je zájezd bez vad,

- pokud je vhodný pro účel předpokládaný ve smlouvě, jinak

- pokud je vhodný pro běžné použití a má vlastnosti, které jsou obvyklé u zájezdů stejného druhu a které může cestující podle druhu zájezdu očekávat, a
  - pokud neposkytneme cestovní služby nebo je neposkytneme s nepřiměřeným zpožděním.
- 13.2. Naše smluvní odpovědnost za škody, které nejsou tělesnými újmami a které nebyly způsobeny naším zaviněním, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Případné další závazné nároky vyplývající z mezinárodních úmluv nebo z právních předpisů na nich založených zůstávají tímto omezením nedotčeny.
- 13.3. Naše odpovědnost za nároky na náhradu škody z protiprávního jednání je omezena na trojnásobek ceny zájezdu, pokud škoda nebyla způsobena úmyslně nebo hrubou nedbalostí z naší strany nebo ze strany poskytovatele služeb a nejedná se o újmu na životě, těle nebo zdraví. Případné další závazné nároky vyplývající z mezinárodních úmluv nebo na nich založených zákonných předpisů zůstávají tímto omezením nedotčeny.
- 13.4. Pokud se na cestovní službu vztahují mezinárodní úmluvy nebo právní předpisy na nich založené, které zakládají nárok na náhradu škody vůči poskytovateli služeb pouze za určitých podmínek nebo omezení, nebo které nárok na náhradu škody podmiňují určitými podmínkami nebo omezeními, platí tyto podmínky nebo omezení také v náš prospěch.
- 13.5. Případné nároky na náhradu škody nebo snížení ceny vůči nám musíte započítat proti tomu, co jste na základě stejné události obdrželi jako odškodnění nebo náhradu za snížení ceny v souladu s
- mezinárodních dohod nebo
  - zákonných předpisů založených na těchto dohodách nebo
  - podle nařízení (ES) č. 261/2004 (práva cestujících v letecké dopravě 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 cestujících po moři za škody způsobené nehodou) nebo
  - podle nařízení (ES) č. 1177/2010 (práva cestujících v námořní a vnitrozemské lodní dopravě) nebo
  - podle nařízení (ES) č. 181/2011 (práva cestujících v autobusové dopravě).

13.6. Neneseme odpovědnost za služby, které nejsou součástí cestovní smlouvy uzavřené mezi vámi a námi, jako jsou například smlouvy o turistických službách (např. výlety) uzavřené vámi na místě s třetími stranami.

#### **14. Oznámení o vadách**

Vy nebo cestující jste povinni nám neprodleně nahlásit případné vady zájezdu. V tomto případě se prosím obraťte na námi určený orgán. Kontaktní údaje najdete ve svém potvrzení cesty. Pokud nám v rozporu s tímto bodem neoznámíte případné vady cesty bezodkladně a my proto nebudeme moci vaši stížnost vyřídit, nemáte vůči nám nárok na slevu ani náhradu škody.

#### **15. Stížnostní řízení a online řešení sporů**

Pokud nejste spokojeni s poskytováním smluvních služeb, můžete se obrátit na náš zákaznický servis. Ten je k dispozici na adrese:

[customerservice@vtours-international.com](mailto:customerservice@vtours-international.com)

S ohledem na zákon o řešení spotřebitelských sporů upozorňujeme, že se neúčastníme dobrovolného řešení spotřebitelských sporů. Pokud by se řešení spotřebitelských sporů stalo po vydání těchto cestovních podmínek povinným, budeme o tom zákazníky informovat vhodným způsobem.

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

Budete informováni o obecných požadavcích na pasy a víza v cílové zemi, jakož i o přibližných lhůtách pro získání víz a zdravotních formalitách. Pokud s vámi nebylo výslovně dohodnuto jinak, jsou cestující sami odpovědní za dodržování těchto pasových a vízových požadavků, zdravotních formalit a všech dalších zákonných předpisů platných pro uskutečnění cesty. Za případné porušení těchto předpisů a jeho následky neneseme odpovědnost.

#### **17. Pojištění storno poplatků**

Doporučujeme vám sjednat pojištění storna cesty a pojištění kryjící náklady na pomoc včetně repatriace v případě úrazu, nemoci nebo úmrtí. Náklady na toto pojištění nejsou zahrnuty v ceně zájezdu.

#### **18. Provozující letecká společnost**

Nařízení EU o informování cestujících o totožnosti provozujícího leteckého dopravce

(EuVO 2111/05) nás zavazuje informovat vás při rezervaci o totožnosti provozující letecké společnosti (EN) všech leteckých přepravních služeb, které mají být poskytnuty v rámci rezervované cesty.

Pokud v době rezervace ještě není známa provádějící letecká společnost, uvedeme vám leteckou společnost nebo letecké společnosti, které pravděpodobně budou let provádět. Jakmile budeme vědět, která letecká společnost bude let provádět, budeme vás o tom informovat. Pokud dojde ke změně letecké společnosti uvedené jako provádějící letecká společnost, budeme vás o této změně informovat. Okamžitě podnikneme všechny přiměřené kroky, abychom zajistili, že budete o změně informováni co nejdříve.

Seznam leteckých společností, s nimiž není přeprava povolena, je k dispozici na internetových stránkách Spolkového úřadu pro letectví na adrese <http://www.lba.de>.

## 19. Ochrana osobních 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 se zákonem BDSG a nařízením GDPR. Pokud jste vy a/nebo cestující výslovně nesouhlasili s dalším používáním svých osobních údajů, budou tyto údaje z naší strany použity pouze pro účely plnění cestovní smlouvy a pro jiné vlastní obchodní účely. Vy a/nebo cestující můžete kdykoli požádat o informace o osobních údajích, které se vás týkají a které jsme shromáždili, zpracovali, uložili a předali, jakož i o jejich vymazání nebo zablokování.

## 20. Závěrečná ustanovení

- 20.1. Místem plnění pro všechny nároky vyplývající z cestovní smlouvy a související s ní je naše sídlo v Glattbruggu.
- 20.2. Místem soudní příslušnosti je – pokud jste vy a/nebo cestující obchodníkem nebo právnickou osobou veřejného práva nebo nemáte obecnou soudní příslušnost v Německu – Frankfurt nad Mohanem.
- 20.3. Na cestovní smlouvu a všechny dohody uzavřené na jejím základě nebo v souvislosti s ní mezi vámi a/nebo cestujícími a námi se vztahuje výlučně právo Spolkové republiky Německo s vyloučením úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, pokud není použito práva jiného státu, zejména státu původu vás a/nebo cestujících nebo jiného státu, povinně předepsáno.
- 20.4. Pokud by jednotlivá ustanovení těchto VOP nebo cestovní smlouvy nebo jejich části byly nebo se staly neplatnými nebo neproveditelnými, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních částí dotčeného ustanovení, těchto VOP nebo cestovní smlouvy. Neplatné nebo neproveditelné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které se mu ekonomicky co nejvíce přibližuje.

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

- 21.1. Inzeráty, popisy, ceníky nebo tabulky cen, jakož i jiné propagace nebo reklamy ubytovacích a/nebo jiných hotelových služeb z naší strany – včetně těch, které se vztahují ke konkrétnímu období a/nebo uvádějí konkrétní 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. Rezervací hotelové služby nám závazně nabízíte uzavření smlouvy o ubytování pro soukromé účely. Nabídka, kterou nám předložíte, je pro vás závazná. Jsme oprávněni tuto nabídku přijmout ve lhůtě přiměřené délky, nejméně však do tří dnů od jejího obdržení. Nabídka a přijetí nevyžadují žádnou formu.
- 21.3. Při 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 aktuálního popisu hotelu platného pro dobu pobytu a obsah potvrzení rezervace/faktury.
- 21.4. Zprostředkovatelé (např. cestovní kanceláře, online portály) a třetí strany, které jsou pověřeny poskytováním služeb naší společností (např. hotely), nejsou oprávněni ani jinak oprávněni uzavírat dohody, poskytovat informace nebo činit ujištění, která mění obsah smlouvy o ubytování, jak vyplývá z aktuálního popisu hotelu platného pro dobu pobytu a obsahu potvrzení rezervace/faktury, a/nebo přesahují popis hotelu od nás nebo služby smluvně přislíbené v potvrzení rezervace/fakturaci nebo jsou s nimi v rozporu.
- 21.5. Pokud si vy a/nebo host na místě v hotelu rezervujete nebo využijete služby, které podle smlouvy o ubytování nejsou dlužné, vzniká o těchto službách smlouva přímo s hoteliérem nebo místním poskytovatelem, nikoli s námi. Takové služby nejsou předmětem smlouvy o ubytování s námi.
- 21.6. Smlouva je uzavřena doručením potvrzení rezervace (prohlášení o přijetí) z naší strany. Pokud není zákonem stanoveno jinak, nevyžaduje žádnou určitou formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření 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, jedná se o novou nabídku, která je pro nás závazná po dobu deseti dnů. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud nám během závazné lhůty potvrdíte přijetí výslovným prohlášením, zaplacením zálohy, doplatkem nebo využitím ubytovacích a/nebo jiných hotelových služeb.

- 21.8. U rezervací v elektronickém obchodním styku (např. internet) platí kromě výše uvedených pravidel pro uzavření smlouvy následující ustanovení:
- 21.8.1. Průběh online rezervace je vysvětlen na příslušné internetové stránce.
  - 21.8.2. K dispozici máte příslušnou možnost opravy, mazání nebo resetování celého online rezervačního formuláře, jejíž použití je vysvětleno.
  - 21.8.3. Jsou uvedeny jazyky smlouvy, které jsou k dispozici pro provedení online rezervace.
  - 21.8.4. Pokud text smlouvy ukládáme, budete o tom informováni, stejně jako o možnosti pozdějšího vyvolání textu smlouvy.
  - 21.8.5. Stisknutím tlačítka „rezervovat s povinností platby“ nebo odpovídajícího tlačítka v rámci procesu online rezervace nám závazně nabízíte uzavření cestovní smlouvy ve formě vaší přihlášky k cestě.
  - 21.8.6. Přijetí přihlášky na zájezd vám bude neprodleně potvrzeno elektronickou cestou (potvrzení přijetí).
  - 21.8.7. Odeslání rezervace kliknutím na tlačítko „rezervovat s povinností platby“ nezakládá váš nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Smlouva je uzavřena naším potvrzením rezervace, které, pokud není zákonem stanoveno jinak, nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření vám zašleme potvrzení rezervace v zákonem předepsané formě, minimálně však v textové podobě.
- 21.9. Pokud dojde k potvrzení rezervace ihned po stisknutí tlačítka „rezervovat s platbou“ nebo odpovídajícího tlačítka v rámci procesu online rezervace prostřednictvím odpovídajícího okamžitého zobrazení na obrazovce, uzavře se smlouva o ubytování zobrazením tohoto potvrzení rezervace bez mezitímního oznámení. V takovém případě vám bude nabídnuta možnost uložit a vytisknout potvrzení rezervace, nebo vám bude při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření zasláno potvrzení rezervace v zákonem předepsané formě, minimálně však v textové podobě. Závaznost smlouvy o ubytování však nezávisí na tom, zda tyto možnosti uložení nebo tisku skutečně využijete.

## **22. Naše smluvní povinnosti**

- 22.1. Na základě smlouvy o ubytování jsme povinni rezervovat a poskytnout hostovi na dobu uvedenou ve smlouvě o ubytování (doba pobytu) pokoj v kategorii uvedené ve smlouvě o ubytování nebo v lepší kategorii v hotelu uvedeném ve smlouvě o ubytování. Pokud je to dohodnuto v ubytovací smlouvě, jsme navíc povinni poskytnout hostovi další hotelové služby výslovně uvedené v ubytovací smlouvě v období uvedeném v ubytovací smlouvě. Podrobnosti jsou stanoveny v bodech 27 a 28 a v hotelovém řádu.

- 22.2. Hotelové služby, a zejména poskytnutí pokoje, zajišťujeme prostřednictvím třetích stran.
- 22.3. Podnájem nebo další pronájem hotelového pokoje či další prodej hotelových služeb, které jsme povinni poskytnout na základě smlouvy o ubytování, ze strany vás nebo hosta je vyloučen. Nejsme povinni poskytovat hotelové služby jakéhokoli druhu osobám jiným než osobám uvedeným ve smlouvě o ubytování jako hosté, ani zajišťovat jejich poskytování třetími stranami. V případě neoprávněného podnájmu nebo dalšího pronájmu, resp. neoprávněného dalšího prodeje a z toho vyplývajícího oprávněného odmítnutí poskytnutí hotelových služeb z naší strany nebo ze strany třetí osoby, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, platí odpovídajícím způsobem ustanovení bodů 31.4. – 31.5.

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

- 23.1. Na základě smlouvy o ubytování jste povinni uhradit odměnu dohodnutou v rámci smlouvy o ubytování nebo – pokudpokud nebyla dohodnuta v rámci smlouvy o ubytování – zaplatit námi nebo hotelem uvedeným ve smlouvě o ubytování zveřejněné odměny za služby dohodnuté ve smlouvě o ubytování za dobu ubytování.
- 23.2. Možnosti platby za ubytování (viz bod 25) vám budou sděleny před podáním nabídky na uzavření smlouvy o ubytování, přičemž vám bude vždy k dispozici alespoň jedna běžná možnost platby bez dodatečných nákladů.

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

- 24.1. Pokud není odměna splatná již při uzavření smlouvy nebo při obdržení faktury a nebyla uhrazena v plné výši (viz bod 26, např. v případě pouze rezervace), jsme oprávněni při uzavření smlouvy nebo kdykoli poté až do ukončení plnění podle smlouvy o ubytování požadovat v jednotlivých případech přiměřenou zálohu nebo jistotu na splatnou odměnu a odmítnout další plnění podle smlouvy o ubytování, dokud nebude záloha nebo jistota poskytnuta, pokud platba odměny nebyla provedena v plné výši při rezervaci.
- 24.2. Alternativně jsme podle našeho uvážení oprávněni požadovat záruku kreditní kartou ve výši odměny dlužné podle smlouvy o ubytování, pokud platba odměny není provedena v plné výši při rezervaci.
- 24.3. Vy a my se shodujeme, že záloha nebo jistota ve výši 20 % odměny dlužné podle smlouvy o ubytování je v každém případě přiměřená.
- 24.4. Zejména pokud v rámci této nebo předchozí smlouvy o ubytování mezi námi a vámi a/nebo hostem došlo k prodlení s platbou nebo neuhrazení platby, jsme oprávněni požadovat od vás zálohu ve výši ceny dlužné podle smlouvy o ubytování.

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

V závislosti na způsobu rezervace platí pro níže uvedené způsoby platby podmínky uvedené v daném případě:

- Platba v hotovosti: Platba v hotovosti je možná, pokud:
  - rezervace byla provedena v místní cestovní kanceláři (kamenném obchodě) a
  - cestovní kancelář nabízí hotovostní platby za naše služby a
  - my nabízíme platbu v hotovosti za vybrané ubytovací služby.

Platby musí být provedeny nejpozději v termínech splatnosti (viz bod 26).

- Převod a SOFORT-Überweisung (speciální forma online bankovníctví) jsou možné, pokud:
  - rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a
  - my nabízíme bankovní převod nebo okamžitý převod za vybrané ubytovací služby.

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

- Inkaso SEPA: Inkaso SEPA je možné, pokud:
  - rezervace byla provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a
  - SEPA inkaso je námi nabízeno pro vybrané ubytovací služby.

Při platbě SEPA inkasem je pro tyto SEPA inkasní příkazy sjednána zkrácená lhůta pro předběžné oznámení ve výši 2 dnů. O inkasu bude zákazník informován v potvrzení rezervace.

Inkaso SEPA se provádí v termínech splatnosti (viz bod 26.). Pokud nebude možné provést inkaso z vámi uvedeného účtu z důvodu nedostatečného krytí v termínech splatnosti, jsme oprávněni účtovat nám tím vzniklé dodatečné náklady.

- Platba kreditní kartou: Platba kreditní kartou je možná, pokud:
  - rezervace je provedena v cestovní kanceláři, telefonicky nebo online a
  - je použita kreditní karta, kterou akceptujeme – v současné době VISA a Mastercard – a
  - nabízíme platbu kreditní kartou za vybrané ubytovací služby.

Při platbě v cestovní kanceláři je nutné při rezervaci předložit kreditní kartu a podepsat potvrzení o platbě kreditní kartou nebo zadat PIN. Při telefonické nebo online rezervaci je nutné uvést číslo kreditní karty, jméno držitele karty, datum platnosti a kontrolní číslo.

Platby z kreditní karty jsou prováděny v termínech splatnosti (viz bod 26.). Pokud nebude možné provést platbu z vámi uvedeného kreditního účtu z důvodu nedostatečného krytí v termínech splatnosti, jsme oprávněni účtovat nám tím vzniklé dodatečné náklady.

U všech způsobů platby jsou cestovní dokumenty k dispozici přibližně 8 dní před začátkem ubytování a jsou zasílány elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci. E-mailová adresa může být také adresa cestovní kanceláře.

## **26. Smluvní povinnosti vás / hosta: splatnost, prodlení**

- 26.1. Pokud není v ubytovací smlouvě výslovně stanoveno jinak, je platba splatná při uzavření ubytovací smlouvy, nejpozději však po obdržení faktury týkající se příslušné služby v písemné formě. Odměna za doplňkové služby, které jsou objednány později nebo přímo na místě v hotelu, je splatná okamžitě po objednání, nejpozději však po obdržení faktury týkající se příslušné služby v písemné formě.
- 26.2. Po obdržení upomínky po splatnosti se dostáváte do prodlení.
- 26.3. Do prodlení se dostanete bez nutnosti upomínky, pokud neprovedete platbu nejpozději do 30 dnů po splatnosti a doručení faktury v písemné formě. Pokud jste spotřebitel, platí to pouze v případě, že jste byli na tento právní důsledek výslovně upozorněni ve faktuře. Do prodlení se dále dostanete bez nutnosti upomínky, pokud platbu odmítnete. Prohlášení o odmítnutí platby může být také implicitní, např. neprovedením inkasa nebo zatížením kreditní karty nebo vrácením inkasa.
- 26.4. Jsme oprávněni účtovat paušální poplatek za upomínku ve výši 5 EUR za každou upomínku zaslouhou po vzniku prodlení. Máte právo prokázat, že nám vznikly podstatně nižší náklady nebo žádné náklady.

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

Kromě povinností vyplývajících z ubytovací smlouvy a těchto VOP je host povinen dodržovat domácí řád hotelu a případné další předpisy stanovené pro používání jednotlivých hotelových zařízení a řídit se pokyny hotelového personálu.

## **28. Časy přihlášení a odhlášení**

- 28.1. Pokoje rezervované na základě smlouvy o ubytování jsou obvykle k dispozici od 15:00 hodin v den příjezdu. Host nemá nárok na dřívější poskytnutí pokoje.
- 28.2. Pokud není v ubytovací smlouvě výslovně stanoveno jinak, pokoje rezervované na základě ubytovací smlouvy a nezaplacené před příjezdem budou pro hosta rezervovány do 18:00 hodin v den příjezdu. Pokud host do této doby nepřijede a neprovede check-in, nemá nárok na poskytnutí pokoje. V takovém případě můžeme bezplatně odstoupit od smlouvy o ubytování.

- 28.3. Pokoje rezervované na základě smlouvy o ubytování musí být uvolněny nejpozději do 12:00 hodin v den odjezdu. Do této doby musí být také dokončeno odhlášení.
- 28.4. Pokud host nevyklidí pokoj do času uvedeného v bodě 28.3 a neprovede check-out, jsme oprávněni účtovat poplatek za pozdní check-out, pokud host vyklidí pokoj nejpozději do 16:00 hodin a provede check-out.
- 28.5. Pokud host neopustí pokoj do 16:00 hodin v den odjezdu a neprovede check-out, jsme oprávněni účtovat poplatek za jeden den za pokoj v kategorii, ve které host byl ubytován, ve výši zveřejněné námi nebo třetí stranou, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, platný pro dobu pobytu hosta. Právo na uplatnění dalšího nároku na náhradu škody z naší strany zůstává nedotčeno. Vy a/nebo host máte právo prokázat, že škoda byla nižší.
- 28.6. Body 28.4. a 28.5. platí odpovídajícím způsobem pro dny následující po dni odjezdu.

## **29. Změny smlouvy, úpravy cen**

- 29.1. Změna smlouvy o ubytování je možná pouze se souhlasem druhé strany, s výjimkou zvláštních případů uvedených v těchto všeobecných obchodních podmínkách.
- 29.2. Pokud mezi uzavřením smlouvy o ubytování a smluvně stanoveným začátkem poskytování ubytovacích služeb uplynou alespoň 4 měsíce a po uzavření smlouvy dojde ke změně místních daní a/nebo poplatků včetně daně z přidané hodnoty a tato změna se vztahuje na smlouvu o ubytování, jsme oprávněni zvýšit nebo snížit odměnu o odpovídající částku i bez vašeho souhlasu a/nebo souhlasu hosta. snížení daní a/nebo poplatků.
- 29.3. Jsme oprávněni podmiňovat váš souhlas se změnou smlouvy o ubytování, kterou požadujete vy a/nebo host, zejména se změnou doby ubytování, změnou počtu pokojů, které mají být k dispozici, změnou kategorie pokojů, které mají být k dispozici, nebo změnou počtu ubytovaných osob, změnou ceny za příslušnou službu, která má být změněna. nebo změnu počtu ubytovaných osob, od změny ceny za příslušnou službu, která má být změněna.

## **30. Započtení**

Vy a/nebo host máte právo provést započtení vůči nám pouze s pohledávkami, které vůči nám existují a které jsou námi nesporné nebo právoplatně stanovené.

## **31. Odstoupení**

- 31.1. Před datem smluvně dohodnutého začátku poskytování ubytovacích služeb máte kdykoli právo odstoupit od smlouvy o ubytování za úhradu přiměřené odměny nebo přiměřené náhrady.

- 31.2. Prohlášení o odstoupení musí být učiněno písemně. Pokud nám prohlášení nedorazí nejpozději den před smluvně dohodnutým začátkem poskytování ubytovacích služeb nebo pokud vy a/nebo host nevyužijete ubytovací služby bez předchozího prohlášení, jste přesto povinni uhradit odměnu dohodnutou v ubytovací smlouvě nebo – pokudpokud nebyla taková odměna v rámci smlouvy o ubytování dohodnuta – odměny zveřejněné námi nebo hotelem uvedeným ve smlouvě o ubytování za období ubytování za hotelové služby, které jste vy a/nebo host rezervovali ve smlouvě o ubytování.
- 31.3. Vy a my se dohodneme na následující paušální sazbě odměny nebo náhrady. Máte právo prokázat, že skutečná škoda je nižší. My máme právo prokázat, že skutečná škoda je vyšší. V případě prokázání skutečné nižší nebo vyšší škody jste povinni uhradit prokázanou škodu namísto níže stanovené paušální sazby.
- 31.4. Pro smlouvy o ubytování platí:
- Do 60 dnů před začátkem ubytovacích služeb stanoveným v ubytovací smlouvě je zákazník povinen uhradit paušální odměnu nebo náhradu škody ve výši 20 % dohodnuté odměny.
  - Do 30 dnů před začátkem ubytovacích služeb stanoveným v ubytovací smlouvě je zákazník povinen uhradit paušální odměnu nebo náhradu škody ve výši 50 % sjednané ceny.
  - Do jednoho dne před začátkem ubytovacích služeb stanoveným v ubytovací smlouvě je zákazník povinen uhradit paušální odměnu nebo náhradu ve výši 75 % sjednané ceny.
  - Od dne zahájení ubytovacích služeb stanoveného v ubytovací smlouvě je zákazník povinen uhradit paušální odměnu nebo náhradu ve výši sjednané ceny.
  - U některých nabídek využíváme zvláště výhodné hotelové tarify. Tyto tarify vycházejí ze zvláštních podmínek při nákupu hotelového ubytování. Tyto tarify nelze přerezervovat a v případě zrušení rezervace činí storno poplatky 80 % sjednané ceny do 2 dnů před začátkem ubytování uvedeným v ubytovací smlouvě, resp. 100 % od 1 dne před začátkem ubytování. Na toto ustanovení budete upozorněni při rezervaci před podáním svého prohlášení o vůli uzavřít smlouvu.
- 31.5. Dále jsme oprávněni odstoupit od smlouvy bezplatně, pokud:
- poskytování ubytovacích služeb je pro nás nebo pro třetí stranu, kterou jsme pověřili, nemožné nebo značně ztížené v důsledku vnějších vlivů, které nemůžeme ovládat ekonomicky přijatelnými a přiměřenými prostředky (vyšší moc). Takovými vlivy jsou zejména stávky, výluky, války, teroristické útoky, nepokoje, akty státní moci, přírodní katastrofy, povodně a výpadky základních služeb, jako je například dodávka elektřiny nebo vody.
  - z důvodů spočívajících v osobě hosta lze očekávat, že jeho ubytování naruší hladký provoz hotelu nebo ohrozí bezpečnost zaměstnanců či ostatních hostů.
  - odměna nebyla dosud zcela uhrazena vámi nebo hostem a
    - došlo k podstatnému zhoršení vaší finanční situace a/nebo finanční situace hosta po uzavření smlouvy nebo

- byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení o vašem a/nebo hostově majetku, bylo zahájeno insolvenční řízení nebo bylo zahájení insolvenčního řízení zamítnuto z důvodu nedostatku majetku, a
- pokud jste vy a/nebo host podali čestné prohlášení podle § 807 ZPO (německý občanský soudní řád) nebo
- pokud provádíte jiné mimosoudní řízení k vyrovnání dluhů.
- jsme se při podání prohlášení o vůli mylili ohledně jeho obsahu nebo jsme vůbec nechtěli podat prohlášení tohoto obsahu a lze předpokládat, že bychom při znalosti skutkového stavu a při rozumné posouzení případu prohlášení o vůli nepodali. Za omyl ohledně obsahu prohlášení se považuje také omyl ohledně takových vlastností osoby nebo věci, které jsou v obchodním styku považovány za podstatné.
- prohlášení o vůli bylo nesprávně předáno osobou nebo institucí, která byla použita k jeho předání, a lze předpokládat, že bychom při znalosti skutkového stavu a při rozumné posouzení případu prohlášení o vůli neučinili.
- jsme byli podvodem nebo protiprávním vyhrožováním donuceni k podání prohlášení o vůli.

## **32. Vady: Snížení ceny, odstoupení od smlouvy, povinnost reklamace**

32.1. Nedostatek hotelových služeb spočívá v negativní odchylce poskytnutých hotelových služeb od hotelových služeb zaručených v ubytovací smlouvě. To neplatí, pokud se negativní odchylka týká hotelové služby, která není podstatná ve vztahu k celkovému rozsahu sjednaných nebo nabízených hotelových služeb, nebo pokud je negativní odchylka způsobena alespoň zčásti vnějšími vlivy, kterým jsme nemohli zabránit ekonomicky přijatelnými a přiměřenými prostředky.

32.2. Případné vady hotelových služeb opravňují vás a/nebo hosta k nároku na snížení odměny pouze v případě, že

- se jedná o oprávněné vady ve smyslu bodu 32.1. a
- vy a/nebo host jste nám a případně třetí straně, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, vadu nahlásili a požádali o nápravu a
- vady, na které jste upozornili, nebyly odstraněny v přiměřené lhůtě, kterou jsme stanovili.

Nárok na snížení ceny za těchto podmínek existuje pouze v případě poměrné části odměny připadající na období po uplynutí stanovené přiměřené lhůty. Body 33.1. a 33.3. platí odpovídajícím způsobem.

32.3. Právo vás a/nebo hosta na odstoupení od smlouvy o ubytování z důvodu vady existuje pouze v případě, že:

- existují oprávněné vady ve smyslu bodu 32.1. a
- Vy a/nebo host jste nám a případně třetí straně, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, vadu nahlásili a požádali o nápravu a
- uplynula přiměřená lhůta, kterou jsme stanovili k odstranění nedostatků, aniž by k jejich odstranění došlo.

### **33. Odpovědnost**

- 33.1. Odpovídáme za újmu na životě, těle a zdraví, jakož i za úmyslné nebo hrubě nedbalé porušení podstatných smluvních povinností podle zákonných předpisů.
- 33.2. Za škody způsobené ztrátou, zničením nebo poškozením věcí, které si host přinesl, ručíme podle zákonných předpisů, maximálně však do výše 100násobku poměrné částky za jeden den, maximálně do výše 3 500 EUR. Za peníze, cenné papíry a cennosti, které si host přinesl, ručíme odchylně od předchozí věty pouze do maximální výše 800 EUR. Toto omezení odpovědnosti neplatí, pokud ke ztrátě, zničení nebo poškození došlo úmyslným nebo hrubě nedbalým jednáním z naší strany nebo ze strany našich pomocníků. Škody, zničení nebo ztrátu věcí je nutné nám a případně třetí straně, kterou jsme pověřili poskytováním hotelových služeb, nahlásit ihned po jejich zjištění. Pokud je to možné, je nutné využít k dispozici trezory.
- 33.3. V případě úmyslného nebo hrubě nedbalostního porušení povinností, které nejsou podstatné pro smlouvu, nebo jiných právních zájmů, které nejsou uvedeny v bodech 33.1 a 33.2, odpovídáme – bez ohledu na právní důvod – za předvídatelnou škodu typickou pro danou smlouvu, maximálně však do trojnásobku sjednané odměny.
- 33.4. V ostatních případech je naše odpovědnost vyloučena, pokud závazné právní předpisy platného práva nestanoví jinak.
- 33.5. Ustanovení tohoto bodu 33 platí také pro naši odpovědnost za naše zákonné zástupce, pomocníky při plnění nebo jiné třetí osoby, jakož i ve prospěch našich zaměstnanců.
- 35.6. Poskytnutím parkovacího místa z naší strany nebo ze strany třetí strany, kterou jsme pověřili – i za úplatu – nevzniká žádná smlouva o úschově zaparkovaného vozidla nebo jeho obsahu.

### **34. Ochrana osobních 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 se zákonem BDSG a nařízením GDPR. Pokud vy a/nebo cestující výslovně nesouhlasíte s dalším používáním svých osobních údajů, budou tyto údaje z naší strany použity pouze za účelem plnění cestovní smlouvy a pro jiné vlastní obchodní účely. Vy a/nebo cestující můžete kdykoli požádat o informace o osobních údajích, které se vás týkají a které jsme shromáždili, zpracovali, uložili a předali, jakož i o jejich vymazání nebo zablokování.

### **35. Promlčení**

Smluvní nároky a jiné nároky, které nejsou nároky na náhradu škody, založené na úmyslném porušení života, tělesné integrity, zdraví, svobody nebo sexuální sebeurčení, se promlčují za 2 roky. Promlčecí lhůta začíná dnem, kdy byla poskytnuta poslední hotelová služba na základě smlouvy o ubytování

nebo dnem, kdy jste vy a/nebo host o škodě věděli nebo jste o ní měli vědět. Rozhodující je pozdější datum. Na závazné zákonné překážky promlčení se toto ustanovení nevztahuje.

### **36. Závěrečná ustanovení**

- 36.1. Místem plnění pro všechny nároky vyplývající z ubytovací smlouvy a související s ní je naše sídlo v Glattbruggu.
- 36.2. Místem soudní příslušnosti je Frankfurt nad Mohanem, pokud jste vy a/nebo host obchodníkem nebo právnickou osobou veřejného práva nebo nemáte obecné místo soudní příslušnosti v Německu.
- 36.3. Na smlouvu o ubytování a všechny dohody uzavřené na jejím základě nebo v souvislosti s ní mezi vámi a/nebo hostem a námi se vztahuje výlučně právo Spolkové republiky Německo s vyloučením úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, pokud není použito práva jiného státu, zejména státu původu vás a/nebo hosta nebo státu, ve kterém se hotel nachází, povinně předepsáno.

vtours international – MTCH AG  
Sägereistrasse 20  
CH-8152 Glattbrugg

Tel.: +49 (0) 6021 - 86211912  
E-mail: [service@vtours-international.com](mailto:service@vtours-international.com)

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že překlad má pouze informativní charakter. V případě jakýchkoli reklamací a sporů vyplývají vzájemná práva a povinnosti obou stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele.

<https://www.vtours.com/de/agb/>