

# Cestovné a obchodné podmienky

Automatický preklad z nemeckého jazyka

Právny vzťah medzi vami a nami je pôvodne upravený BGB, § 651 ay a článkami 250 a 252 EGBGB (úvodný zákon k BGB). Nasledujúce cestovné podmienky vyplývajú a dopĺňajú tieto zákonné ustanovenia. Registráciou vašej cesty uznávate cestovné podmienky zmluvy o balíku cestovných služieb pre seba a osoby, s ktorými ste sa zaregistrovali, ako ich zástupcovia sa v nasledujúcich obdobiach objavíte aj u nás.

## 1. Registrácia / platba / ochrana peňazí zákazníka

Pred uzatvorením zmluvy o balíku cestovných služieb vás musíme od 1. júla 2018 informovať o podrobnostiach vášho dôležitého výletu, ako aj o vašich právach podľa smernice EÚ 2015/2302. Informácie o vašom zájazde nájdete vo všeobecných a konkrétnych popisoch služieb k výletom, v našich cestovných a zmluvných podmienkach. Pre vaše práva v súlade so smernicou EÚ 2015/2302 sme uložili alebo priložili požadovaný formulár v našich brožúrach alebo na našich webových stránkach a vo vašej cestovnej kancelárii. Registráciou nám ponúkate uzatvorenie cestovnej zmluvy a informujete nás priamo alebo prostredníctvom svojej cestovnej kancelárie, že ste si vzali na vedomie vyššie uvedené predzmluvné informácie. Phoenix Reisen posieľa písomné potvrdenie cesty. Rozsah zmluvne dlžných služieb vyplýva z popisu služieb pre cesty a z informácií, ktoré sa ich týkajú, v potvrdení cesty. Žiadna agentúra / cestovná agentúra nie je oprávnená v mene spoločnosti Phoenix Reisen odchyľovať sa od servisných záväzkov nad rámec potvrdenia alebo cestovnej reklamy. Ak vám cestovná kancelária nebola odoslaná, dajte si písomné potvrdenie. Naším potvrdením sa pre nás zmluva stáva záväznou, pričom si vyhradzuje právo na opravu chýb spôsobených zjavnými chybami pri tlači alebo výpočte až do začiatku cesty. Platby, ktoré ste zaplatili vopred, ako aj nevyhnutné výdavky, ktoré vám vzniknú v dôsledku neschopnosti platby alebo bankrotu spoločnosti Phoenix Reisen, sme zaistili u Zurich Group Germany. S našim potvrdením (tiež telefonicky) je splatná záloha vo výške 20% z ceny zájazdu (minimálne 25 EUR na osobu), rovnako ako poistné za poistenie storna zájazdu. Zvyšná suma je splatná 20 dní pred odletom. Všetky platby realizujte iba s uvedením čísla rezervácie / faktúry, aby ste:

Phoenix Reisen GmbH Bonn,

napríklad IBAN: DE56 3705 0198 0000 0070 70, SparkasseKölnBonn;

IBAN: DE60 3804 0007 0121 2000 00, Commerzbank Bonn.

Ďalšie bankové údaje nájdete na každom potvrdení / faktúre od spoločnosti Phoenix Reisen.

## 2. Výber / rebooking

Prijatie vášho vyhlásenia spoločnosťou Phoenix Reisen GmbH, Bonn je rozhodujúce pre čas výberu alebo rebookingu. Zmena rezervácie dátumu cesty je možná iba po predchádzajúcom výbere a následnej novej registrácii. Vyžadujú písomné potvrdenie od Phoenix Reisen. Do začiatku cesty ste oprávnení poskytnúť náhradnú osobu, ktorá zaujme vaše miesto na ceste za predpokladu, že táto náhradná osoba spĺňa špeciálne požiadavky cesty a nie je v rozpore so zákonnými predpismi alebo oficiálnymi príkazmi. Dodatočné náklady, ktoré vám vzniknú, preniesieme na vás. Ich výška je najmenej 25 EUR na osobu. Ak sa zmení meno, nový účastník preberá práva a povinnosti z cestovnej zmluvy.

## 3. Storno náklady

Storno náklady vznikajú, aj keď nie ste na vine. Môžete slobodne poskytnúť dôkaz, že v súvislosti s odstúpením od zmluvy boli vynaložené nižšie náklady. Dôrazne odporúčame uzavrieť poistenie storna zájazdu. V závislosti od typu cesty sú storno poplatky nasledovné: Letecká doprava / spätočné lety / plavby po Níle / iba hotel / rezervácie iba letov. Do 30 dní pred začiatkom cesty 20% z ceny zájazdu, najmenej 50 € na osobu; od 29. do 21. dňa pred odletom 30%; od 20. do 11. dňa pred odletom 50%; od 10. do 2. dňa pred odletom 85%; 1. deň a nedostavenie sa na pobyt 90% z ceny zájazdu. Námorné plavby, riečne plavby, bez plavieb po Níle. Minimálne 50 € na osobu. Do 150 dní pred začiatkom cesty 10% z ceny cesty, do 90 dní 20%, do 30 dní 35%, do 22 dní 50%, do 15 dní 60%,  
Vyhradzujeme si právo požadovať vyššie, individuálne vypočítané náhrady namiesto vyššie uvedených paušálnych náhrad, za predpokladu, že dokážeme, že nám vznikli výrazne vyššie výdavky ako platné paušálne náhrady. Požadovaná kompenzácia je z našej strany konkrétne vyčíslená a odôvodnená, pričom sa berú do úvahy ušetrené výdavky a mínus to, čo sme získali iným používaním cestovných služieb.

## 4. Storno zo strany organizátora / ukončenie

Phoenix Reisen môže odstúpiť od cestovnej zmluvy pred začiatkom cesty alebo vypovedať cestovnú zmluvu po začiatku cesty - bez dodržania výpovednej lehoty, ak cestujúci naruší cestu napriek upozorneniu alebo sa správa v rozpore so zmluvou - až do štyri týždne pred začiatkom cesty, ak by povinnosť uskutočniť cestu pre spoločnosť Phoenix Reisen znamenala prekročenie limitu ekonomických obetí súvisiacich s cestou po vyčerpaní všetkých možností, pokiaľ Phoenix Reisen nenesie zodpovednosť za okolnosti, ktoré k tomu vedú. Ak sa uskutočneniu zájazdu zabráni z

dôvodu nevyhnutných, mimoriadnych okolností pred začatím zájazdu, sme oprávnení vypovedať cestovnú zmluvu. Ak je cesta zrušená z vyššie uvedených dôvodov,

## 5. Služby / špeciálne požiadavky

Na rozsah a typ služieb sa vzťahujú iba popisy, obrázky a informácie o cenách od spoločnosti Phoenix Reisen, ktoré sú platné pre cestovné obdobie. Príležitostne naše ceny balíkov nezahŕňajú služby, ktoré môžu byť zahrnuté v cene iných cestovných akcií. Brožúry od iných cestovných kancelárií, hotelové brožúry atď. Preto neodôvodňujú žiadne nároky voči nám. Špeciálne požiadavky, špeciálne podmienky atď. Sú pre spoločnosť Phoenix Reisen záväzné iba vtedy, ak sú spoločnosťou Phoenix Reisen výslovne potvrdené. Agentúry alebo cestovné kancelárie nie sú oprávnené prijímať ďalšie záväzky týkajúce sa výkonu v mene spoločnosti Phoenix Reisen.

## 6. Zmeny v službách a cenách

Ak zájazd nemožno vykonať v súlade so zmluvou v dôsledku okolností, ktoré nastali po uzavretí zmluvy a ktoré spoločnosť Phoenix Reisen nevyvolala v dobrej viere, Phoenix Reisen je oprávnená zmeniť cestovné služby za predpokladu, že odchýlka z pôvodne rezervovanej služby nie je objektívne podstatná, je pre cestovateľa primeraná a neovplyvňuje celkové usporiadanie rezervovaného výletu. Organizátor zájazdov si vyhradzuje právo zmeniť cenu dohodnutú v cestovnej zmluve v prípade zvýšenia nákladov na dopravu alebo poplatkov za niektoré služby, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky, alebo zmeny výmenných kurzov platných pre príslušný zájazd nasledovne:

1. Ak sa zvýšia náklady na dopravu existujúce v čase uzatvorenia zmluvy o zájazde, najmä náklady na pohonné hmoty, môže organizátor zájazdu zvýšiť cenu zájazdu podľa nasledujúceho výpočtu: V ostatných prípadoch dodatočné náklady na dopravu požadované dopravnou spoločnosťou. pre každý dopravný prostriedok sú delené počtom sedadiel na dohodnutom dopravnom prostriedku. Organizátor zájazdov môže od cestujúceho požadovať zvýšenú sumu za jedno sedadlo.
2. Ak sa dane, ktoré existovali v čase uzatvorenia zmluvy o zájazde, ako napríklad prístavné alebo letiskové poplatky, zvýšia voči cestovnej kancelárii, cestovnú cenu je možné zvýšiť o zodpovedajúcu pomernú čiastku.
3. Ak sa po uzavretí zmluvy o zájazde zmení výmenný kurz, môže byť cena zájazdu zvýšená do tej miery, že sa zájazd cestovnímu kancelárii predražil.
4. Zvýšenie je prípustné iba vtedy, ak okolnosti vedúce k zvýšeniu nenastali pred uzavretím zmluvy a neboli pre touroperátora predvídateľné pri uzavretí zmluvy.
5. V prípade následnej zmeny ceny zájazdu musí organizátor zájazdu bezodkladne

informovať cestujúceho. Zvyšovanie cien od 20. dňa pred odletom je neúčinné. V prípade, že vyššie uvedené náklady pre nás budú znamenať nižšie náklady, postúpime vám ich na vašu žiadosť a po odpočítaní administratívnych nákladov. V prípade zvýšenia cien o viac ako 8% platia ustanovenia § 651g nF BGB. Ponuka, ktorú sme prijali na prijatie zvýšenia ceny v súlade s týmto ustanovením, sa považuje za prijatú po uplynutí nami stanoveného termínu. Publikované časy letov zodpovedajú plánovaniu v čase vydania tlače. Čas letu sa môže zmeniť - príležitostne v krátkom čase po odoslaní cestovných dokladov. Snažíme sa zásadne zaistiť čo najdlhší pobyt v destinácii. Neexistuje však nárok na náhradu nákladov, ak sa odchádzajúce lety uskutočňujú popoludní / večer a späť lety ráno / ráno. Údaj o trvaní cesty v dňoch alebo týždňoch neznamena 24 hodín alebo 7 krát 24 hodín atď. ; Základom pre fakturáciu je vždy počet prenocovaní.

## 7. Zodpovednosť

Naša zmluvná zodpovednosť za škodu, ktorá nie je zranením osôb a nebola zavinená, je obmedzená na trojnásobok cestovnej ceny. Akékoľvek ďalšie nároky podľa medzinárodných dohôd zostávajú obmedzením nedotknuté. V tejto súvislosti sa zákazníčkovi odporúča vo vlastnom záujme uzavrieť poistenie proti úrazu a batožine. Nezodpovedáme za prerušenie služby, zranenie osôb alebo škodu na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú sprostredkované len ako služby tretích strán (napr. Športové akcie, výlety, lístky na DB, návštevy divadla, výstavy, atď.) A ktoré sú výslovne označené ako služby tretích strán v cestovnej reklame. Pokiaľ sme zmluvným alebo vykonávajúcim dopravcom, pokiaľ ide o priechod lode, alebo sa na nás tak pozerá podľa právnych predpisov, zodpovedáme za nároky na náhradu škody spôsobenej poškodením osôb alebo batožiny v súlade s osobitnými právnymi predpismi (2. zákon námorná novela, najmä príloha k § 664 HGB). V prípade poškodenia cesty cestujúci znáša spoluúčasť vo výške 30 EUR v prípade straty alebo poškodenia batožiny alebo 306 EUR v prípade poškodenia vozidla. Pokiaľ sme zmluvným leteckým dopravcom v sektore leteckej dopravy alebo sa na nás hľadí v súlade so zákonnými ustanoveniami, zodpovedáme v súlade s osobitnými zákonnými ustanoveniami alebo ustanoveniami upravenými v medzinárodných dohodách (napr. Letecký zákon, varšavská dohoda s Haagom Protokol, dohoda z Guadalajary a Montrealu).

## 8. Premlčacia lehota

Nároky z nezmluvného zabezpečenia zájazdu zanikajú po dvoch rokoch. Premlčacia doba začína dňom, v ktorom by sa mal výlet podľa zmluvy skončiť. Ak ste si uplatnili takéto nároky, premlčacia doba je pozastavená do dňa, kedy spoločnosť Phoenix

Reisen tieto nároky písomne odmietne. Po troch rokoch sa premlčacia doba premlčuje. Vaša cestovná kancelária funguje iba ako sprostredkovateľ pri uzatváraní cestovnej zmluvy. Po skončení cesty nie je oprávnený prijať oznámenie zákazníka o záručných nárokoch a nárokoch na náhradu škody.

## 9. Povinnosť spolupráce / zrušenie zo strany cestujúceho / poškodenie batožiny

Ste povinní spolupracovať v prípade akéhokoľvek prerušenia služby, ku ktorému dôjde v rámci zákonných ustanovení, s cieľom pomôcť napraviť prerušenie a obmedziť prípadné škody, ktoré môžu vzniknúť, na minimum. Všetky sťažnosti je potrebné ihneď nahlásiť zodpovednému sprievodcovi. Ak sprievodca nie je k dispozícii na mieste a nie je zmluvne viazaný, musí byť Phoenix Reisen okamžite upozornený na akékoľvek cestovné nedostatky. Pred prípadným vypovedaním zmluvy ste povinní poskytnúť sprievodcovi Phoenix na mieste alebo priamo nám primeranú lehotu na nápravné opatrenia. Poškodenie batožiny je potrebné ihneď po zistení nahlásiť prepravnej spoločnosti. To isté platí pre stratu batožiny. Zároveň je potrebné vyžiadať si od prepravnej spoločnosti písomné potvrdenie o poškodení alebo strate. Nezabudnite, že poskytovatelia služieb alebo sprievodcovia na mieste majú občas svoj vlastný záujem nás neinformovať o možných prerušeníach služieb. Odoslanie oznámenia o chybách hotelu alebo miestnemu vedeniu zájazdu preto výslovne nenahrádza včasné oznámenie chýb v spoločnosti Phoenix Reisen.

## 10. Iné

Povolená bezplatná batožina a príručná batožina na dospelú osobu sa riadi predpismi leteckých spoločností alebo oficiálnymi predpismi a je spravidla 20 kg na osobu (malé deti: žiadna bezplatná batožina). Vezmite prosím na vedomie informácie o letenke. Hotelier je zodpovedný za rozdelenie izieb. Viac lôžkové izby si môžu rezervovať iba ľudia, ktorí cestujú spoločne. Trojlôžkové izby sú spravidla dvojlôžkové izby s možnosťou prístelky.

## 11. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

Phoenix Reisen vás bude pred odchodom informovať o pasových, vízových a zdravotných predpisoch, ako aj o všetkých ich zmenách. Zodpovedáte za dodržiavanie všetkých predpisov, ktoré sú dôležité pre realizáciu cesty. Zodpovedáte za všetky nevýhody, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, okrem prípadov, ak sú spôsobené zavinenými nesprávnymi informáciami alebo neposkytnutím

informácií zo strany spoločnosti Phoenix Reisen. Nezodpovedáme za včasné vydanie a prístup k potrebným vízam príslušnou diplomatickou misiou, pokiaľ sme neporušili svoje vlastné povinnosti.

## 12. Povinnosť poskytovať informácie o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

Hneď ako nám bude známy názov prevádzkujúcej leteckej spoločnosti alebo ak má u menovanej leteckej spoločnosti dôjsť k zmene, budeme vás ihneď informovať. Spoločný zoznam EÚ je dostupný na webovej stránke [www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](http://www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de).

## 13. Miesto jurisdikcie

Je dohodnutá právomoc nemeckých súdov podľa nemeckého práva. Phoenix Reisen sa nezúčastňuje na riešení sporov pred spotrebiteľskou arbitrážnou radou. Miestom jurisdikcie pre žaloby proti Phoenix Reisen je Bonn.

Organizátor: Phoenix Reisen GmbH, Pfälzer Str. 14, 53111 Bonn,

Fax: +49 / (0) 228 / 9260-99,

E-mail: [Info@PhoenixReisen.com](mailto:Info@PhoenixReisen.com),

prílohy súborov nie sú z bezpečnostných dôvodov možné

Tel: +49 / ( 0) 228 / 9260-0 Tlač

: september 2020

## Informovanie hostí o zájazde v súlade so smernicou EÚ EÚ 2015/2302

Pred uzatvorením zmluvy o balíku zájazdov je touroperátor zo zákona povinný od 1. júla 2018 informovať svojich hostí o ich právach v súlade so smernicou EÚ 2015/2302.

Pre vaše najdôležitejšie práva v súlade so smernicou EÚ 2015/2302 musíme nižšie uvedený štandardizovaný formulár priložiť k doslova predpísanému textu v našich brožúrach. Tento formulár nájdete aj na našom webe. Žiadame vás, aby ste si pred rezerváciou cesty všimli tieto informácie:

Kombinácia cestovných služieb, ktoré vám ponúkame, je komplexný zájazd v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302. Preto môžete využiť všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na balíčky zájazdov. Phoenix Reisen nesie plnú zodpovednosť za správnu

implementáciu celého zájazdu. Okrem toho má Phoenix Reisen zákonom požadovanú ochranu pri splácaní vašich platieb a v prípade, že je súčasťou balíka zájazdov aj doprava, pre zabezpečenie vašej repatriácie v prípade jej bankrotu.

## Najdôležitejšie práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302:

- Cestujúci dostanú všetky dôležité informácie o zájazde pred uzatvorením zmluvy o zájazde.
- Aspoň jeden podnikateľ je vždy zodpovedný za riadne vykonávanie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve.
- Cestujúci dostanú núdzové telefónne číslo alebo podrobnosti o kontaktnom mieste, prostredníctvom ktorého sa môžu skontaktovať s cestovnou kanceláriou alebo cestovnou kanceláriou.
- Cestujúci môžu preniesť zájazd na inú osobu - v primeranej lehote a možno aj za dodatočné náklady.
- Cena zájazdu sa môže zvýšiť, iba ak sa zvýšia určité náklady (napr. Ceny pohonných hmôt) a ak je to výslovne ustanovené v zmluve, v každom prípade však najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu. Ak zvýšenie ceny presiahne 8% z ceny zájazdu, môže cestujúci od zmluvy odstúpiť. Ak si organizátor zájazdov vyhradzuje právo na zvýšenie ceny, cestujúci má právo na zníženie ceny, ak sa zodpovedajúce náklady znížia.
- Cestujúci môžu odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia storno poplatku a získať úplnú náhradu všetkých platieb, ak sa výrazne zmení jeden z podstatných prvkov zájazdu, s výnimkou ceny. Ak podnikateľ zodpovedný za zájazd zruší zájazd pred začiatkom zájazdu, cestujúci majú nárok na náhradu nákladov a za určitých okolností aj na náhradu.
- V prípade výnimočných okolností môžu cestujúci odstúpiť od zmluvy pred začiatkom zájazdu bez zaplatenia storno poplatku, napríklad ak sa v destinácii vyskytnú vážne problémy s bezpečnosťou, ktoré pravdepodobne ovplyvnia zájazd.
- Okrem toho môžu cestujúci odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za zaplatenie primeraného a primeraného storno poplatku.
- Ak po začiatku zájazdu nie je možné vykonať nevyhnutné súčasti zájazdu podľa dohody, musí sa cestujúcemu ponúknuť iné primerané opatrenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia storno poplatku (v Spolkovej republike Nemecko sa toto právo nazýva ukončenie), ak služby nie sú poskytované v súlade so zmluvou a to má významný vplyv na poskytovanie zmluvných balíkových služieb cestovného ruchu a touroperátor situáciu neodstráni.
- Cestujúci má nárok na zníženie ceny a / alebo kompenzáciu v prípade, že cestovné služby nie sú poskytované alebo sú poskytované nesprávne.
- Organizátor zájazdov pomáha cestujúcemu, ak má problémy.
- V prípade bankrotu cestovnej kancelárie alebo v niektorých členských štátoch

cestovnej kancelárie budú platby vrátené. Ak sa cestovná kancelária alebo, ak je to relevantné, cestovná kancelária dostane do platobnej neschopnosti po začiatku zájazdu a preprava je súčasťou zájazdu, repatriácia cestovateľov je zaručená. Spoločnosť Phoenix Reisen uzavrela poistenie proti insolventnosti u Zurich Insurance plc. Cestovatelia môžu toto zariadenie kontaktovať na adrese Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland, Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt, Tel: 069 / 7115-0, E-Mail: [service@zurich.de](mailto:service@zurich.de), ak im budú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti spoločnosti Phoenix Reisen stať sa.

Webové stránky, na ktorých sa smernica (EÚ) 2015/2302 nachádza vo forme transponovanej do vnútroštátneho práva:

[www.umsetzung-ordnung-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-ordnung-eu2015-2302.de) .

Od septembra 2020