

Cestovné a obchodné podmienky

Automatický preklad z nemeckého jazyka



Právny vzťah medzi vami a nami sa v prvom rade riadi nemeckým občianskym zákonníkom (BGB), §§ 651 a 652, a článkami 250 a 252 úvodného zákona k nemeckému občianskemu zákonníku (EGBGB). Nasledujúce cestovné podmienky dopĺňajú a rozširujú tieto právne ustanovenia. Registráciou na zájazd súhlasíte s týmito cestovnými podmienkami pre zmluvu o zájazde vo svojom mene a v mene osôb, ktoré ste u nás zaregistrovali, a následne budete voči nám konať ako ich zástupca.

1. Registrácia/Platba/Ochrana finančných prostriedkov zákazníka

Pred uzavretím zmluvy o zájazde sme povinní vás od 1. júla 2018 informovať o dôležitých detailoch vášho zájazdu, ako aj o vašich právach podľa smernice EÚ 2015/2302. Informácie o vašom zájazde nájdete vo všeobecných a špecifických popisoch zájazdov a v našich zmluvných podmienkach. Pokiaľ ide o vaše práva podľa smernice EÚ 2015/2302, zahrnuli sme zákonom požadovaný štandardný informačný formulár do našich brožúr, na našej webovej stránke a vo vašej cestovnej kancelárii. Registráciou nám ponúkate uzavretie cestovnej zmluvy a zároveň nás priamo alebo prostredníctvom vašej cestovnej kancelárie informujete, že ste si vzali na vedomie vyššie uvedené predzmluvné informácie. Spoločnosť Phoenix Reisen vám zašle písomné potvrdenie rezervácie. Rozsah zmluvne dlžných služieb je vymedzený popismi zájazdov a zodpovedajúcimi informáciami v potvrdení rezervácie. Žiadna agentúra/cestovná kancelária nie je oprávnená prijímať žiadne záväzky týkajúce sa služieb v mene spoločnosti Phoenix Reisen, ktoré sa odchyľujú od potvrdenia alebo popisu zájazdu. Ak ste ho ešte nedostali, vyžiadajte si písomné potvrdenie od svojej cestovnej kancelárie. Naše potvrdenie robí zmluvu záväznou aj pre nás, hoci si vyhradzuje právo opraviť chyby spôsobené zjavnými tlačovými alebo výpočtovými chybami až do začiatku zájazdu. Platby, ktoré uhradíte vopred, ako aj všetky potrebné výdavky vzniknuté v dôsledku platobnej neschopnosti alebo bankrotu spoločnosti Phoenix Reisen, sú chránené Nemeckým fondom cestovnej bezpečnosti. Po našom potvrdení (vrátane telefonického potvrdenia) je splatná záloha vo výške 20 % z ceny zájazdu (minimálne 25 € na osobu), ako aj poistné na poistenie storna zájazdu. Zostávajúca suma je splatná 20 dní pred odchodom. Všetky platby s uvedením čísla rezervácie/faktúry, prosím, vykonajte na:

Phoenix Reisen GmbH Bonn, napr.
IBAN: DE56 3705 0198 0000 0070 70, Sparkasse KölnBonn;

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

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

2. Zrušenie/Zmena rezervácie

Dátum zrušenia alebo zmeny rezervácie sa určuje dátumom, kedy spoločnosť Phoenix Reisen GmbH, Bonn, doručí vaše oznámenie. Zmeny dátumu cesty sú možné len po predchádzajúcom zrušení a následnej novej rezervácii. Tieto zmeny vyžadujú písomné potvrdenie zo strany spoločnosti Phoenix Reisen. Do začiatku cesty máte právo nominovať náhradného účastníka, ktorý za vás zastúpi, za predpokladu, že tento náhradník spĺňa špecifické požiadavky cesty a nebráni tomu žiadne zákonné predpisy ani úradné nariadenia. Všetky dodatočné náklady, ktoré nám vzniknú, prenesieme na vás. Tieto predstavujú minimálne 25 € na osobu. V prípade zmeny mena preberá nový účastník všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde.

3. Storno poplatky

Storno poplatky sa uplatňujú, aj keď nie ste zavinení z vašej strany. Môžete preukázať, že v súvislosti so zrušením cesty vám vznikli nižšie náklady. Dôrazne odporúčame uzavrieť poistenie storna cesty. Storno poplatky sa líšia v závislosti od typu zájazdu: Námorné plavby, riečne plavby (okrem plavieb po Níle):

Do 150 dní pred odchodom: 10 % z ceny zájazdu;
do 90 dní: 20 %;
do 30 dní: 35 %;
do 22 dní: 50 %;
do 15 dní: 60 %;
do 1 dňa pred odchodom: 85 %;
v deň odchodu: 90 % z ceny zájazdu.
Minimálny poplatok: 50 € na osobu.

Letecká doprava/spiatocné lety/plavby po Níle/rezervácie iba hotela/iba letu:

Do 30 dní pred odchodom: 20 % z ceny zájazdu, minimálne 50 € na osobu;
od 29 do 21 dní pred odchodom: 30 %.
Od 20 do 11 dní pred odchodom: 50 %;
od 10 do 2 dní pred odchodom: 85 %;
1 deň pred odchodom a nedostavenie sa: 90 % z ceny zájazdu.

Vyhradzuje si právo požadovať vyššiu, individuálne vypočítanú kompenzáciu namiesto vyššie uvedenej paušálnej kompenzácie, ak preukážeme, že sme vynaložili výrazne vyššie výdavky ako príslušná paušálna kompenzácia. Požadovanú kompenzáciu budeme podrobne špecifikovať a zdôvodniť, pričom zohľadníme všetky ušetrené výdavky a odpočítame všetky príjmy, ktoré sme dosiahli z alternatívneho využitia cestovných služieb.

4. Zrušenie zo strany organizátora/ukončenie

Spoločnosť Phoenix Reisen môže odstúpiť od cestovnej zmluvy pred začiatkom zájazdu alebo vypovedať cestovnú zmluvu po začatí zájazdu – bez predchádzajúceho upozornenia – ak cestujúci napriek upozorneniu sústavne narušá realizáciu zájazdu alebo sa správa v rozpore so zmluvou; alebo až štyri týždne pred začiatkom zájazdu, ak by po vyčerpaní všetkých možností povinnosť uskutočniť zájazd znamenala prekročenie ekonomicky prijateľnej hranice pre spoločnosť Phoenix Reisen v súvislosti so zájazdom, pokiaľ spoločnosť Phoenix Reisen nenesie zodpovednosť za okolnosti, ktoré k tomu viedli. Ak je realizácia zájazdu znemožnená pred začiatkom zájazdu z dôvodu nevyhnutných, mimoriadnych okolností, sme oprávnení vypovedať cestovnú zmluvu. Ak je zájazd zrušený z vyššie uvedených dôvodov, cestujúcemu bude okamžite vrátená plná zaplatená cena zájazdu.

5. Služby/Špeciálne požiadavky

Rozsah a povaha služieb sa riadi výlučne popismi, ilustráciami a cenami poskytnutými spoločnosťou Phoenix Reisen, platnými pre dané obdobie zájazdu. Ceny našich zájazdov občas nezahŕňajú služby, ktoré môžu byť zahrnuté v cene iných cestovných kancelárií. Preto brožúry od iných cestovných kancelárií, hotelové brožúry atď. nekladajú voči nám žiadny nárok na konkrétne služby. Špeciálne požiadavky, špeciálne podmienky atď. sú pre Phoenix Reisen záväzné iba v prípade, že ich spoločnosť Phoenix Reisen výslovne potvrdí. Agentúry a cestovné kancelárie nie sú oprávnené prijímať žiadne ďalšie záväzky týkajúce sa služieb v mene spoločnosti Phoenix Reisen.

6. Zmeny služieb a cien

Ak sa zájazd nemôže uskutočniť podľa dohodnutej dohody z dôvodu okolností, ktorá nastala po uzavretí zmluvy a ktorú nezavinila spoločnosť Phoenix Reisen v zlej viere, spoločnosť Phoenix Reisen je oprávnená zmeniť cestovné služby za predpokladu, že odchýlka od pôvodne rezervovanej služby nie je objektívne významná, je pre cestujúceho primeraná a neovplyvňuje celkový charakter rezervovaného zájazdu. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zmeniť cenu dohodnutú v cestovnej zmluve v prípade zvýšenia prepravných nákladov alebo poplatkov za určité služby, ako sú napríklad prístavné alebo letiskové poplatky, alebo zmeny výmenných kurzov platných pre daný zájazd, a to nasledovne:

1. Ak sa zvýšia prepravné náklady existujúce v čase uzavretia cestovnej zmluvy, najmä náklady na palivo, môže cestovná kancelária zvýšiť cenu zájazdu podľa nasledujúceho výpočtu:
 - a) V prípade zvýšenia súvisiaceho s miestom na sedenie môže cestovná kancelária požadovať od cestujúceho sumu zvýšenia.
 - b) V ostatných prípadoch sa dodatočné prepravné náklady požadované dopravcom za každý dopravný prostriedok vydedia počtom miest na sedenie v dohodnutom dopravnom prostriedku.
1. Výsledné zvýšenie ceny za miesto môže cestovná kancelária účtovať cestujúcemu.
2. Ak sa zvýšia dane a poplatky, ako napríklad prístavné alebo letiskové poplatky, ktoré boli platné v čase uzavretia cestovnej zmluvy, môže cestovná kancelária zvýšiť cenu zájazdu o zodpovedajúcu pomernú sumu.
3. Ak sa po uzavretí cestovnej zmluvy zmenia výmenné kurzy, môže sa cena zájazdu zvýšiť v rozsahu, v akom sa v dôsledku toho zájazd pre cestovnú kanceláriu predražil.
4. Zvýšenie je prípustné len vtedy, ak okolnosti vedúce k zvýšeniu ešte nenastali pred uzavretím zmluvy a cestovná kancelária ich v tom čase nemohla predvídať.
5. V prípade následnej zmeny ceny zájazdu je cestovná kancelária povinná o tom cestujúceho bezodkladne informovať. Zvýšenie ceny do 20 dní od odchodu je neplatné. Ak vyššie uvedené náklady vedú k nižším výdavkom pre nás, na vašu žiadosť vám ich postúpime, znížené o administratívny poplatok. Pri zvýšení ceny presahujúcom 8 % sa uplatňujú ustanovenia § 651g (nové znenie) nemeckého Občianskeho zákonníka (BGB). Ponuka, ktorú urobíme na prijatie zvýšenia ceny v súlade s týmto ustanovením, sa považuje za vašu prijatú po uplynutí lehoty, ktorú sme stanovili. Zverejnené časy letov zodpovedajú letovému poriadku v čase tlače. Časy letov sa môžu zmeniť – občas aj krátko po odoslaní cestovných dokladov. Vo všeobecnosti sa snažíme zabezpečiť čo najdlhší pobyt v cieľovom mieste. Ak sa však lety tam uskutočnia popoludní/večer a spätočné lety ráno/skoro popoludní, vrátenie peňazí sa nevracia. Uvedená dĺžka trvania zájazdu v dňoch alebo týždňoch nemusí nevyhnutne znamenať 24 hodín denne alebo 7-krát 24 hodín atď. Základom pre fakturáciu je vždy počet prenocovaní.

7. Zodpovednosť

Naša zmluvná zodpovednosť za škody iné ako ublíženie na zdraví, ktoré neboli spôsobené úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie nároky podľa medzinárodných dohovorov zostávajú týmto obmedzením nedotknuté. V tejto súvislosti sa zákazníkom dôrazne odporúča, aby si vo vlastnom záujme uzavreli úrazové poistenie a poistenie batožiny. Nezodpovedáme za prerušenie služieb, ublíženie na zdraví alebo škody na majetku súvisiace so službami, ktoré sú iba sprostredkované ako služby tretích strán (napr. športové podujatia, výlety, lístky na vlak, návštevy divadiel, výstav atď.) a ktoré sú ako také výslovne označené v popise zájazdu. Ak sme zmluvným alebo vykonávajúcim dopravcom vo vzťahu k lodnej plavbe alebo sme za takýchto považovaní podľa platných právnych predpisov, zodpovedáme za nároky na náhradu škody spôsobenej ublížením na zdraví alebo poškodením batožiny v súlade s osobitnými zákonnými ustanoveniami (druhý zákon o zmene námorného práva, najmä príloha k § 664 nemeckého obchodného zákonníka). V prípade škody znáša cestujúci spoluúčasť vo výške 30 EUR za stratu alebo poškodenie batožiny a 306 EUR za poškodenie motorového vozidla. Pokiaľ sme zmluvným leteckým dopravcom v sektore leteckej dopravy alebo sme za takýchto považovaní podľa právnych predpisov, nesieme zodpovednosť v súlade so špeciálnymi právnymi ustanoveniami alebo predpismi upravenými medzinárodnými dohodami (napr. zákon o letovej prevádzke, Varšavský dohovor s Haagskym protokolom, Guadalajarský a Montrealský dohovor).

8. Premlčacia lehota

Nároky vyplývajúce z neplnenia alebo nesprávneho plnenia cestovnej zmluvy podliehajú dvojročnej premlčacej lehote. Premlčacia doba začína plynúť dňom, kedy mal zájazd podľa zmluvy skončiť. Ak ste si takéto nároky uplatnili, premlčacia doba sa pozastavuje až do dňa, keď spoločnosť Phoenix Reisen ich písomne zamietne. Nároky vyplývajúce z občianskoprávných deliktov podliehajú trojročnej premlčacej lehote. Vaša cestovná kancelária koná pri uzatváraní cestovnej zmluvy iba ako sprostredkovateľ. Po skončení zájazdu nie je oprávnená prijímať od zákazníka reklamácie zo záruky a náhrady škody.

9. Povinnosť spolupráce/Zrušenie cesty zo strany cestujúceho/Poškodenie batožiny

V prípade akéhokoľvek prerušenia služieb ste povinní spolupracovať v súlade s právnymi predpismi, aby ste prispeli k vyriešeniu prerušenia a minimalizovali prípadné vzniknuté škody. Všetky sťažnosti je potrebné okamžite nahlásiť zodpovednému sprievodcovi. Ak sprievodca nie je prítomný na mieste a nie je zmluvne povinný, akékoľvek nedostatky v zájazde je potrebné okamžite nahlásiť spoločnosti Phoenix Reisen. Pred prípadným ukončením zmluvy ste povinní poskytnúť sprievodcovi spoločnosti Phoenix na mieste alebo nám priamo primeranú lehotu na nápravu situácie. Poškodenie batožiny je potrebné nahlásiť dopravcovi ihneď po jeho zistení. To isté platí pre stratenú batožinu. Zároveň je potrebné od dopravcu vyžiadať písomné potvrdenie o poškodení alebo strate. Majte, prosím, na pamäti, že poskytovatelia služieb a/alebo sprievodcovia na mieste môžu mať občas záujem na tom, aby nás neinformovali o potenciálnom prerušení služieb. Preto podanie sťažnosti v hoteli alebo u miestneho sprievodcu nenahrádza včasné oznámenie nedostatkov spoločnosti Phoenix Reisen.

10. Iné

Povolená hmotnosť podanej a príručnej batožiny na dospelú osobu je určená predpismi leteckej spoločnosti a/alebo vládnyimi pravidlami a vo všeobecnosti je 20 kg na osobu (dojčatá: podaná batožina nie je povolená). Pozrite si informácie na svojej letenke/itinerári. Pridelenie izby je na uvážení hotela. Viac lôžkové izby si môžu rezervovať iba osoby cestujúce spolu. Trojlôžkové izby sú zvyčajne dvojlôžkové izby s prístelkou.

11. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

Spoločnosť Phoenix Reisen vás bude pred vašim odchodom informovať o pasových, vízových a zdravotných predpisoch, ako aj o akýchkoľvek zmenách týchto predpisov. Za dodržiavanie všetkých predpisov týkajúcich sa realizácie vašej cesty zodpovedáte vy. Akékoľvek nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov sú vašou zodpovednosťou, pokiaľ nie sú spôsobené zavineným uvedením dezinformácií alebo nedostatkom informácií zo strany spoločnosti Phoenix Reisen. Nezodpovedáme za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušnou diplomatickou misiou, pokiaľ sme neporušili svoje vlastné povinnosti.

12. Informačné povinnosti týkajúce sa totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Hneď ako budeme vedieť názov prevádzkujúcej leteckej spoločnosti alebo ak dôjde k zmene určenej leteckej spoločnosti, budeme vás o tom okamžite informovať. Spoločný zoznam EÚ je k dispozícii na stránke www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de.

13. Miesto jurisdikcie

Zmluvné strany sa dohodli, že nemecké súdy majú právomoc podľa nemeckého práva. Spoločnosť Phoenix Reisen sa nezúčastňuje na konaniach o riešení sporov pred spotrebiteľskou arbitrážnou radou. Miestom príslušnosti pre súdne konania proti spoločnosti Phoenix Reisen je Bonn.

Organizátor: Phoenix Reisen GmbH,
Pfälzer Str. 14,

53111 Bonn,
fax +49 / (0) 228 / 9260-99,
e-mail: Info@PhoenixReisen.com.
Z bezpečnostných dôvodov nie je možné prikladať súbory.
Tel. +49 / (0) 228 / 9260-0.

Dátum vydania: október 2025

Informácie pre hostí zájazdových pobytov v súlade so smernicou EÚ 2015/2302

Pred uzavretím zmluvy o zájazde je cestovná kancelária od 1. júla 2018 zo zákona povinná informovať svojich hostí o ich právach podľa smernice EÚ 2015/2302. Pokiaľ ide o vaše najdôležitejšie práva podľa smernice EÚ 2015/2302, sme povinní zahrnúť do našich brožúr nižšie uvedený štandardizovaný formulár s predpísaným textom. Tento formulár nájdete aj na našej webovej stránke. Žiadame vás, aby ste si pred rezerváciou zájazdu vzali na vedomie tieto informácie: Kombinácia cestovných služieb, ktoré vám ponúkame, predstavuje zájazd v zmysle smernice EÚ 2015/2302. Preto si môžete uplatniť všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na zájazdy. Spoločnosť Phoenix Reisen nesie plnú zodpovednosť za riadne vykonanie celého zájazdu. Okrem toho má spoločnosť Phoenix Reisen zavedenú zákonnú ochranu na vrátenie vašich platieb a v prípade, že je súčasťou zájazdu doprava, na zabezpečenie vašej repatriácie v prípade jej platobnej neschopnosti.

Kľúčové práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302:

- Cestujúci dostanú všetky dôležité informácie o zájazde pred uzavretím zmluvy o zájazde.
- Za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve je vždy zodpovedný aspoň jeden obchodník.
- Cestujúci dostanú telefónne číslo pre prípad núdze alebo údaje o kontaktnom mieste, kde sa môžu spojiť s cestovnou kanceláriou alebo cestovnou kanceláriou.
- Cestujúci môžu zájazd previesť na inú osobu – v primeranej lehote a prípadne s dodatočnými nákladmi.
- Cena zájazdu sa môže zvýšiť len v prípade, že sa zvýšia určité náklady (napríklad ceny pohonných hmôt) a ak je to výslovne uvedené v zmluve, a v žiadnom prípade najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % z ceny zájazdu, cestujúci môže od zmluvy odstúpiť. Ak si cestovná kancelária vyhradzuje právo zvýšiť cenu, cestujúci má právo na zníženie ceny, ak sa zodpovedajúce náklady znížia.
- Cestujúci môžu od zmluvy odstúpiť bez zaplatenia storno poplatku a získať plnú náhradu všetkých platieb, ak sa niektorý z podstatných prvkov zájazdu okrem ceny výrazne zmení. Ak cestovná kancelária zruší zájazd pred jeho začiatkom, cestujúci majú nárok na vrátenie peňazí a v niektorých prípadoch aj na kompenzáciu.
- Cestujúci môžu odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia storno poplatku pred začiatkom zájazdu, ak nastanú mimoriadne okolnosti, ako napríklad vážne bezpečnostné problémy v destinácii, ktoré pravdepodobne ovplyvnia zájazd.
- Okrem toho môžu cestujúci odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom zájazdu zaplatením primeraného a opodstatneného storno poplatku.
- Ak po začatí zájazdu nie je možné poskytnúť základné prvky zájazdu podľa dohody, cestujúcemu musia byť ponúknuté vhodné alternatívne riešenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môže od zmluvy odstúpiť bez zaplatenia storno poplatku (v Nemecku sa toto právo nazýva „ukončenie zmluvy“), ak služby nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou a to má významný vplyv na plnenie zmluvných služieb zájazdu a cestovná kancelária situáciu nenapraví. Cestujúci má nárok na zníženie ceny a/alebo kompenzáciu, ak cestovné služby nie sú poskytnuté alebo nie sú poskytnuté riadne. Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu pomoc, ak sa stretne s ťažkosťami.
- V prípade platobnej neschopnosti cestovnej kancelárie alebo – v niektorých členských štátoch – cestovnej kancelárie budú platby vrátené. Ak k platobnej neschopnosti cestovnej kancelárie alebo prípadne cestovnej kancelárie dôjde po začatí zájazdu a doprava je zahrnutá v zájazde, spätná doprava cestujúcich je zaručená. Spoločnosť Phoenix Reisen má uzavretú ochranu pred platobnou neschopnosťou u Nemeckého fondu cestovnej bezpečnosti (Deutscher Reisesicherungsfonds). Podrobnosti a adresu nájdete v [poistnom liste](#). Cestujúci sa môžu obrátiť na túto inštitúciu, ak im boli služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti spoločnosti Phoenix Reisen.

Webová stránka, na ktorej možno nájsť smernicu (EÚ) 2015/2302, ako bola transponovaná do vnútroštátneho práva:
www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de

[Štandardný formulár na informovanie o zájazde v súlade so smernicou EÚ 2015/2303](#).

Dôležité upozornenie:

Naše itineráre sú plánované s dostatočným predstihom podľa nášho najlepšieho vedomia a s bohatými skúsenosťami – a samozrejme sú potvrdené lodnými spoločnosťami a prístavmi, v ktorých sa zájazdy konajú. Viac ako 50 rokov skúseností s cestovaním však ukazuje, že zmeny sú vždy možné, niekedy aj vo veľmi krátkom čase kvôli poveternostným podmienkam. V takýchto prípadoch sa snažíme nájsť vhodné alternatívy bez toho, aby sme zmenili celkový charakter zájazdu. Konečné slovo majú vždy oficiálne predpisy, bezpečnosť a počasie.

Platí od októbra 2025