

Cestovné a obchodné podmienky Phoenix Reisen GmbH Bonn

Automatický preklad z nemeckého jazyka

Právny vzťah medzi vami a nami sa riadi najskôr BGB, §§ 651 a a článkami 250 a 252 EGBGB (úvodný zákon k BGB). Nasledujúce cestovné podmienky dopĺňajú a dopĺňajú tieto zákonné ustanovenia. Registráciou zájazdu akceptujete cestovné podmienky pre zmluvu o balíku cestovných služieb pre seba a osoby, s ktorými ste sa zaregistrovali, a následne budete pre nás vystupovať ako ich zástupca.

1. Registrácia/Platba/Ochrana peňazí zákazníka

Pred uzatvorením zmluvy o balíku cestovných služieb vás musíme od 1. júla 2018 informovať o podrobnostiach vášho balíka cestovných služieb, ktoré sú dôležité, ako aj o vašich právach podľa smernice EÚ 2015/2302. Informácie o vašom balíku zájazdov nájdete vo všeobecných a špecifických popisoch služieb zájazdov a našich cestovných a obchodných podmienkach. Pre vaše práva v súlade so smernicou EÚ 2015/2302 sme uložili alebo pripojili požadovaný formulár v našich brožúrach, na našej domovskej stránke a vo vašej cestovnej kancelárii. Registráciou nám ponúkate možnosť uzavrieť cestovnú zmluvu a zároveň nás priamo alebo prostredníctvom vašej cestovnej kancelárie informujete, že ste si prečítali vyššie uvedené predzmluvné informácie. Phoenix Reisen posiela písomné cestovné potvrdenie. Rozsah zmluvne dlžných služieb vyplýva z popisov služieb k zájazdom a príslušných informácií v potvrdení zájazdu. Žiadna agentúra/cestovná kancelária nie je oprávnená prijímať v mene spoločnosti Phoenix Reisen akékoľvek záväzky týkajúce sa služieb, ktoré presahujú rámec potvrdenia alebo cestovnej inzercie. Ak vám nebolo zaslané, požiadajte o písomné potvrdenie cestovnú kanceláriu. Naším potvrdením sa zmluva stáva aj pre nás záväznou, aj keď si vyhradzuje právo na opravu chýb spôsobených zjavnými tlačovými alebo výpočtovými chybami až do začiatku zájazdu. Platby, ktoré uskutočnite vopred, ako aj nevyhnutné výdavky, ktoré vám vzniknú v dôsledku platobnej neschopnosti alebo konkurzu spoločnosti Phoenix Reisen, sú poistené Deutscher Reisesicherungsfonds. Na základe nášho potvrdenia (aj telefonicky) je potrebné uhradiť zálohu vo výške 20 % z ceny zájazdu (najmenej 25 € na osobu), ako aj poistné za poistenie storna zájazdu. Zvyšná suma je splatná 20 dní pred odchodom. Všetky platby vykonajte s uvedením čísla rezervácie/faktúry iba 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 Phoenix Reisen.

2. Zrušenie/zmena rezervácie

Dátum odstúpenia alebo zmeny rezervácie je určený prijatím vášho vyhlásenia spoločnosťou Phoenix Reisen GmbH, Bonn.

Prerezervovanie termínu zájazdu je možné len po predchádzajúcom zrušení a následnej opätovnej registrácii. Vyžadujú si písomné potvrdenie od Phoenix Reisen. Do nástupu na zájazd ste oprávnený zabezpečiť náhradnú osobu, ktorá sa zájazdu zúčastní namiesto vás, ak táto náhradná osoba spĺňa osobitné požiadavky zájazdu a nie je to v rozpore s právnymi predpismi alebo úradnými príkazmi.

Dodatočné náklady, ktoré nám vzniknú, prenesieme na vás. Ich výška je minimálne 25 eur na osobu. V prípade zmeny mena preberá práva a povinnosti z cestovnej zmluvy nový účastník.

3. Storno poplatky

Stornovacie náklady vznikajú aj vtedy, ak nie ste na vine. Môžete poskytnúť dôkaz, že v súvislosti s odstúpením od zmluvy vznikli nižšie náklady. Dôrazne odporúčame uzavrieť poistenie storna zájazdu. Storno poplatky sa líšia v závislosti od typu zájazdu: plavby po mori, plavby po rieke, okrem plavieb po Níle. Do 150 dní pred začiatkom zájazdu 10 % z ceny zájazdu; do 90 dní 20 %; do 30 dní 35 %; do 22 dní 50 %; do 15 dní 60 %; do 1 dňa pred začiatkom cesty 85 %; v deň odchodu 90 % z ceny zájazdu. Minimálny poplatok 50 € na osobu. Cestovanie lietadlom/spiatiočné/okružné plavby po Níle/rezervácia iba v hoteli/len let Do 30 dní pred začiatkom cesty 20 % z ceny zájazdu, minimálne 50 EUR na osobu; od 29. do 21. dňa pred odchodom 30 %; od 20. do 11. dňa pred odchodom 50 %; od 10. do 2. dňa pred odchodom 85 %; 1. deň a nenájazd 90 % z ceny zájazdu. Vyhradzuje si právo požadovať namiesto vyššie uvedenej paušálnej náhrady vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu, za predpokladu, že preukážeme, že nám vznikli výrazne vyššie výdavky, ako je príslušná paušálna náhrada. Požadovaná kompenzácia bude z našej strany konkrétne vyčíslená a odôvodnená s prihliadnutím na ušetrené výdavky a menej na to, čo sme získali iným využívaním cestovných služieb.

4. Odstúpenie zo strany organizátora/ukončenie

Phoenix Reisen môže odstúpiť od cestovnej zmluvy pred začatím zájazdu alebo vypovedať cestovnú zmluvu po začatí zájazdu - bez dodržania výpovednej lehoty, ak cestujúci napriek upozorneniu sústavne ruší realizáciu zájazdu alebo sa správa v rozpore s ust. zmluva - do štyroch týždňov pred začiatkom zájazdu, ak by záväzok uskutočniť zájazd pre Phoenix Reisen po vyčerpaní všetkých možností znamenal prekročenie limitu ekonomickej obete vo vzťahu k zájazdu, pokiaľ Phoenix Reisen nezodpovedá za okolnosti vedúce k toto. Ak v realizácii zájazdu pred začatím zájazdu znemožnia neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti, sme oprávnení vypovedať cestovnú zmluvu. V prípade zrušenia zájazdu z vyššie uvedených dôvodov bude cestujúcemu obratom vrátená zaplatená cena zájazdu.

5. Služby/špeciálne požiadavky

Rozsah a typ služieb sa riadi výlučne popismi, ilustráciami a informáciami o cenách od Phoenix Reisen, ktoré sú platné počas trvania zájazdu. Naše ceny balíčkov príležitostne nezahŕňajú služby, ktoré môžu byť zahrnuté v cene iných cestovných podujatí. Brožúry od iných touroperatorov, hotelové brožúry atď. preto nezakladajú nárok na plnenie voči nám. Špeciálne požiadavky, špeciálne podmienky atď. sú pre Phoenix Reisen záväzné len vtedy, ak ich spoločnosť Phoenix Reisen výslovne potvrdí. Agentúry alebo cestovné kancelárie nie sú oprávnené prisľúbiť ďalšie služby v mene Phoenix Reisen.

6. Zmeny služieb a cien

Ak nie je možné uskutočniť zájazd v súlade so zmluvou pre okolností, ktorá nastala po uzavretí zmluvy a ktorá nebola uskutočnená spoločnosťou Phoenix Reisen v rozpore s dobrou vierou, je spoločnosť Phoenix Reisen oprávnená zmeniť cestovné služby za predpokladu, že odchýlka od pôvodne rezervovaná služba nie je objektívne významná, je pre cestujúceho primeraná a nemá vplyv na celkový charakter rezervovaného zájazdu. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zmeniť cenu dohodnutú v cestovnej zmluve v prípade zvýšenia prepravných nákladov alebo daní za niektoré služby, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky, alebo pri zmene výmenných kurzov platných pre predmetný zájazd. , a to nasledovne:

1. Zvýšiť náklady na dopravu existujúce v čase uzavretia cestovnej zmluvy, najmä náklady na pohonné hmoty, môže CK zvýšiť cenu zájazdu podľa nasledujúceho výpočtu:

a) V prípade zvýšenia na základe na sedadle môže CK Požadujte zvýšenie od cestujúcich.

b) V ostatných prípadoch sa dodatočné prepravné náklady požadované prepravnou spoločnosťou na dopravný prostriedok vydedia počtom miest na sedenie v dohodnutom dopravnom prostriedku. Cestovná kancelária môže od cestujúceho požadovať výsledné zvýšenie za jednotlivé sedadlo.

2. Ak cestovná kancelária zvýši dane existujúce pri uzavretí cestovnej zmluvy, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky, môže byť cena zájazdu zvýšená o zodpovedajúcu pomernú čiastku.

3. Ak dôjde po uzatvorení cestovnej zmluvy k zmene kurzov, cenu zájazdu možno zvýšiť v rozsahu, v akom sa zájazd predražil.

4. Navýšenie je prípustné len vtedy, ak okolnosti vedúce k navýšeniu nenastali pred uzavretím zmluvy a neboli pre organizátora zájazdu pri uzavretí zmluvy predvídateľné.

5. V prípade následnej zmeny ceny zájazdu musí CK bezodkladne informovať cestujúceho. Zvýšenie cien od 20. dňa pred odchodom je neúčinné. V prípade, že vyššie uvedené náklady pre nás povedú k nižším výdavkom, prenesieme ich na vašu žiadosť a odpočítame administratívne náklady. V prípade zvýšenia cien o viac ako 8% platia ustanovenia § 651g nF BGB. Nami predložená ponuka na akceptovanie zvýšenia ceny v súlade s týmto ustanovením sa považuje za Vami prijatú po uplynutí nami stanoveného termínu.

Zverejnené letové časy zodpovedajú plánovaniu v čase tlače. Časy letov sa môžu zmeniť – príležitostne aj krátko po odoslaní cestovných dokladov. Vo všeobecnosti sa snažíme zabezpečiť, aby ste v cieľovom mieste zostali čo najdlhšie. Nárok na preplatenie však nevzniká, ak sa odchádzajúce lety uskutočnia popoludní/večer a spätné lety sa uskutočnia ráno/dopoludnia. Uvedenie trvania cesty v dňoch alebo týždňoch neznamena 24 hodín každý alebo 7 krát 24 hodín atď.; Základom pre vyúčtovanie je vždy počet prenocovaní.

7. Zodpovednosť

Naša zmluvná zodpovednosť za škody, ktoré nie sú ublížením na zdraví a neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných dohôd, zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

Zákazníkovi sa v tejto súvislosti odporúča vo vlastnom záujme uzavrieť cestovné úrazové poistenie a poistenie batožiny.

Nezodpovedáme za prerušenia služieb, osobné zranenia alebo škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú len dohodnuté ako služby tretích strán (napr. športové podujatia, exkurzie, vstupenky do DB, návštevy divadla, výstavy atď.) a ktoré sú výslovne označené ako služby tretích strán v popise cesty. Ak sme zmluvným alebo vykonávajúcim dopravcom vzhľadom na prejazd lode alebo sa na nás tak hľadí podľa právnych predpisov, zodpovedáme za nároky na náhradu škody z dôvodu ublíženia na zdraví alebo poškodenia batožiny v súlade s osobitnými právnymi predpismi (2. novela námorného zákona zák., najmä príloha § 664 HGB). V prípade škody cestujúci znáša spoluúčasť vo výške 30 EUR v prípade straty alebo poškodenia batožiny alebo 306 EUR v prípade poškodenia vozidla. V rozsahu, v akom sme zmluvným leteckým dopravcom v oblasti leteckej dopravy alebo sa tak na nás hľadí podľa právnych predpisov, zodpovedáme v súlade s osobitnými právnymi predpismi alebo predpismi upravenými v medzinárodných zmluvách (napr. Varšavský dohovor s Haagským protokolom, Guadalajarský a Montrealský dohovor).

8. Premlčacia lehota

Nároky z mimozmluvného zabezpečenia zájazdu sa premlčujú za dva roky. Premlčacia doba začína plynúť dňom, v ktorom sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť. Ak ste si takéto nároky uplatnili, premlčacia lehota je pozastavená až do dňa, kedy Phoenix Reisen tieto nároky písomne zamietne. Nároky vyplývajúce z protiprávneho konania sa premlčujú po troch rokoch. Vaša cestovná kancelária vystupuje pri uzatváraní cestovnej zmluvy len ako sprostredkovateľ. Nie je oprávnená akceptovať zákazníkovu registráciu záručných a náhradných nárokov po skončení zájazdu.

9. Povinnosť súčinnosti/výpoveď zo strany cestujúceho/poškodenie batožiny

Ak dôjde k prerušeniu služby, ste povinní spolupracovať v rámci zákonných ustanovení, aby ste pomohli vyriešiť prerušenie a minimalizovali prípadné škody. Všetky reklamácie je potrebné bezodkladne nahlásiť zodpovednému sprievodcovi. Ak sprievodca nie je k

dispozícii na mieste a nie je zmluvne zaviazaný, na akékoľvek nedostatky v cestovnom ruchu je potrebné bezodkladne upozorniť spoločnosť Phoenix Reisen. Pred akýmkoľvek ukončením zmluvy ste povinní poskytnúť cestovnej kancelárii Phoenix na mieste alebo priamo nám primeranú lehotu na vykonanie nápravných opatrení. Poškodenie batožiny je potrebné nahlásiť prepravnej spoločnosti ihneď po jeho zistení. To isté platí pre stratu batožiny. Zároveň je potrebné vyžiadať si od prepravnej spoločnosti písomné potvrdenie o poškodení alebo strate. Majte prosím na pamäti, že miestni poskytovatelia služieb a/alebo turistickí sprievodcovia majú občas vlastný záujem neinformovať nás o možných prerušeníach služieb. Podanie reklamácie väd v hoteli alebo u miestnej cestovnej kancelárie preto výslovne nenahrádza včasné oznámenie väd vo Phoenix Reisen.

10. Rôzne

Povolená bezplatná batožina a príručná batožina na dospelú osobu závisí od predpisov leteckej spoločnosti alebo oficiálnych predpisov a vo všeobecnosti je 20 kg na osobu (malé deti: nie je povolená bezplatná batožina). Všimnite si prosím informácie na letenke/cestovnom itinerári. Hotelier je zodpovedný za pridelenie izieb. Spoločné izby si môžu rezervovať iba ľudia, ktorí cestujú spoločne. Trojlôžkové izby sú spravidla dvojlôžkové izby s prístelkou.

11. Pas, víza a zdravotné požiadavky

Phoenix Reisen vás bude informovať o pasových, vízových a zdravotných predpisoch, ako aj o akýchkoľvek ich zmenách predtým, ako vyrazíte na cestu. Zodpovedáte za dodržiavanie všetkých predpisov dôležitých pre uskutočnenie zájazdu. Všetky nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov budete znášať vy, okrem prípadov, keď budú spôsobené tým, že Phoenix Reisen zavinene poskytne nesprávne alebo neposkytnutie informácií. Nezodpovedáme za včasné vydanie a sprístupnenie potrebných víz príslušnou diplomatickou misiou, pokiaľ sme neporušili naše vlastné povinnosti.

12. Povinnosti poskytnúť informácie o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Akonáhle budeme poznať názov prevádzkujúcej leteckej spoločnosti alebo dôjde k zmene menovanej leteckej spoločnosti, budeme vás okamžite informovať. Spoločný zoznam EÚ je dostupný na webovej stránke www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de.

13. Právomoc

Je dohodnuté, že nemecké súdy majú právomoc podľa nemeckého práva. Phoenix Reisen sa nezúčastňuje na postupe riešenia sporov pred spotrebiteľským arbitrážnym výborom. Miestom jurisdikcie pre súdne spory 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

Prikladanie súborov nie je možné z bezpečnostných dôvodov,

Tel) 228 / 9260-0.

Dátum tlače: október 2024

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

Pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb je organizátor zájazdu od 1. júla 2018 zo zákona povinný informovať svojich hostí o ich právach v súlade so smernicou EÚ 2015/2302.

Pre vaše najdôležitejšie práva podľa smernice EÚ 2015/2302 musíme do našich brožúr zahrnúť štandardizovaný formulár uvedený nižšie s doslovným textom. Tento formulár nájdete aj na našej domovskej stránke. Žiadame vás, aby ste si pred rezerváciou zájazdu vzali na vedomie tieto informácie:

Kombinácia cestovných služieb, ktoré vám ponúkame, je balíkom zájazdov v zmysle smernice EÚ 2015/2302. Preto môžete využívať všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na balíky dovoleniek. Phoenix Reisen nesie plnú zodpovednosť za správnu realizáciu celého zájazdu. Phoenix Reisen má navyše zákonom požadované poistenie na splácanie vašich platieb a ak je v balíku dovoleniek zahrnutá aj doprava, aj na zabezpečenie vašej spätočnej dopravy v prípade jej insolventnosti.

Najdôležitejšie práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302:

- Cestujúci dostanú všetky podstatné informácie o dovolenkovom balíku pred uzatvorením zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve ručí vždy aspoň jeden podnikateľ.
- Cestujúcim sa poskytne núdzové telefónne číslo alebo podrobnosti o kontaktnom mieste, prostredníctvom ktorého môžu kontaktovať cestovnú kanceláriu alebo cestovnú kanceláriu.
- Cestujúci môžu balík previesť na inú osobu – v primeranom čase a možno za príplatok.
- Cena balíka dovoleniek sa môže zvýšiť len vtedy, ak sa zvýšia určité náklady (napr. ceny pohonných hmôt) a ak je to výslovne uvedené v

zmluve, v každom prípade najneskôr 20 dní pred začiatkom balíka dovolení. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % z ceny zájazdu, cestujúci môže od zmluvy odstúpiť. Ak si organizátor zájazdu vyhradzuje právo na zvýšenie ceny, cestujúci má právo znížiť cenu, ak sa zodpovedajúce náklady znížia.

- Cestujúci môžu odstúpiť od zmluvy bez zaplata storno poplatku a získať späť všetky platby v plnej výške, ak sa podstatne zmení ktorákoľvek z podstatných súčastí balíka služieb, okrem ceny. Ak podnikateľ zodpovedný za zájazd zruší zájazd pred začatím zájazdu, cestujúci majú nárok na náhradu nákladov a za určitých okolností aj na kompenzáciu.
- Cestujúci môžu odstúpiť od zmluvy bez zaplata storno poplatku, ak sa pred začiatkom zájazdu vyskytnú výnimočné okolnosti, napríklad ak sa v cieľovej destinácii vyskytnú vážne bezpečnostné problémy, ktoré pravdepodobne ovplyvnia zájazd.
- Okrem toho môžu cestujúci odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom zájazdu zaplatením primeraného a primeraného storno poplatku.
- Ak po začatí balíka nie je možné vykonať základné súčasti balíka služieb tak, ako bolo dohodnuté, musia byť cestujúcemu ponúknuté vhodné iné opatrenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy bez zaplata storno poplatku (v Spolkovej republike Nemecko sa toto právo nazýva výpoveď), ak služby nie sú poskytované v súlade so zmluvou a má to významný vplyv na poskytovanie zmluvného balíka cestovných služieb. a organizátor zájazdu nenapraví situáciu.
- Cestujúci má nárok na zľavu z ceny a/alebo náhradu v prípade, že cestovné služby nebudú poskytnuté alebo nebudú poskytnuté riadne.
- Cestovná kancelária poskytuje cestujúcemu pomoc, ak sa ocitne v ťažkostiach.
- V prípade platobnej neschopnosti cestovnej kancelárie alebo v niektorých členských štátoch cestovnej kancelárie budú platby vrátené. Ak sa cestovná kancelária alebo prípadne cestovná kancelária dostane po začatí zájazdu do platobnej neschopnosti a preprava je súčasťou zájazdu, bude zabezpečená spätná preprava cestujúcich. Phoenix Reisen uzavrel poistenie proti insolventnosti v Deutscher Reisesicherungsfonds. Podrobnosti a adresu nájdete v [bezpečnostnom certifikáte](#) . Cestovatelia môžu kontaktovať toto zariadenie, ak im budú odmietnuté služby z dôvodu platobnej neschopnosti Phoenix Reisen.

Webová stránka, na ktorej možno nájsť smernicu (EÚ) 2015/2302 vo forme implementovanej do vnútroštátneho práva:

www.umstellung-direktie-eu2015-2302.de

[Formulár na informovanie o balíku dovolenkových služieb v súlade so smernicou EÚ EÚ 2015/2303](#) .

Dôležité upozornenie:

Naše trasy sú podľa našich najlepších vedomostí a skúseností plánované dlhodobo – a samozrejme potvrdené lodnými spoločnosťami a cieľovými prístavmi. Viac ako 30 rokov skúseností v námorníctve však ukazuje, že zmeny sú vždy možné, niekedy dokonca vo veľmi krátkom čase kvôli poveternostným podmienkam. Potom sa snažíme nájsť dobré alternatívy bez toho, aby sme zmenili celkový dojem z výletu. Oficiálne príkazy, bezpečnosť a počasie majú vždy posledné slovo.

Od októbra 2024