

WARUNKI PODRÓŻOWANIA ORGANIZATORA Phoenix Reisen

Stosunki prawne pomiędzy Państwem, a nami regulują przede wszystkim § 651 a - k (niemieckiego) Kodeksu Cywilnego. Poniższe warunki podróży stanowią ich uzupełnienie. Wraz z dokonaniem rezerwacji podróży uznają Państwo niniejsze warunki w imieniu swoim i wszystkich ujętych w rezerwacji osób, a następnie będą Państwo występować w stosunku do nas jako ich przedstawiciel.

1. Zgłoszenie/zapłata/zabezpieczenie pieniędzy klienta

Przez zgłoszenie występują Państwo wiążąco o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usług turystycznych. Phoenix Reisen prześle pisemne potwierdzenie podróży. Zakres zawartych w umowie świadczeń wynika z opisów świadczeń umieszczonych w prospekcie i związanych z nimi danych zawartych w potwierdzeniu podróży. Żaden agent, ani biuro podróży nie ma prawa do składania w imieniu Phoenix Reisen zapewnień wykraczających poza potwierdzenie lub opis podróży. Prosimy domagać się od swojego biura podróży doręczenia pisemnego potwierdzenia, jeśli nie zostanie ono Państwu przesłane. Wraz z potwierdzeniem umowa staje się wiążąca również dla nas, przy czym zachowujemy sobie prawo do poprawy pomyłek będących wynikiem oczywistych błędów drukarskich lub rachunkowych aż do rozpoczęcia podróży. Wpłacone przez Państwa pieniądze oraz konieczne nakłady, które będą Państwu przysługiwać wskutek niewypłacalności lub bankructwa Phoenix Reisen, zabezpieczyliśmy w ubezpieczeniowej spółce akcyjnej Zürich Versicherung. Wraz z naszym potwierdzeniem (również telefonicznym) należy wpłacić zaliczkę w wysokości 20% ceny podróży (co najmniej 25 EUR od osoby) oraz premię na poczet ewentualnego ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od podróży. Pełną cenę podróży należy uiścić na 30 dni przed rozpoczęciem podróży. Wszelkich wpłat należy dokonywać wraz z podaniem numeru rezerwacji/ rachunku wyłącznie na rzecz Phoenix Reisen, np. na konto nr 7070, Sparkasse (kasa oszczędności) Bonn, BLZ 380 500 00. Pozostałe dane dotyczące banków znajdziecie Państwo na każdym potwierdzeniu/rachunku Phoenix Reisen.

2. Odstąpienie(rezygnacja)/zmiana rezerwacji

Miarodajna do określenia momentu odstąpienia lub zmiany rezerwacji jest data wpłynięcia Państwa oświadczenia do Phoenix Reisen. Zmiany terminu podróży mogą być zrealizowane wyłącznie po odstąpieniu od umowy oraz jednoczesnym ponownym zgłoszeniu i wymagają pisemnego potwierdzenia od Phoenix Reisen. Do chwili rozpoczęcia podróży możecie być Państwo zastąpieni przez osobę trzecią, jeśli spełnia ona szczególne wymogi podróży lub też, jeśli na przeszkodzie jej uczestnictwa nie stoją przepisy prawne albo rozporządzenia urzędowe. W tym przypadku pobieramy opłatę manipulacyjną w wysokości co najmniej 25 EUR od osoby. W przypadku zmiany nazwisk nowy uczestnik przyjmuje prawa i obowiązki zawarte w umowie o podróż.

3. Koszty odstąpienia od podróży (rezygnacji)

Wszystkie oferty specjalne typu MIXX, PACK, X itp. oraz oferty z lotami liniowymi podlegają szczególnym zasadom. W ofertach takich wszelkie zmiany, poprawki lub rezygnacja podlegają bardzo wysokim kosztom, które mogą sięgać nawet do 100% kwoty rezerwacji. Koszty sprawdzane są na bieżąco i aktualne są tylko i wyłącznie w momencie sprawdzania. W przypadku powyższych ofert nie istnieje możliwość zmiany trasy ani dat (jedynie całkowita anulacja ze 100% kosztami i nowa rezerwacja po aktualnie dostępnej cenie).

Koszty odstąpienia powstają również w przypadku, gdy nie ponosicie Państwo żadnej winy. Możecie Państwo jednak wykazać, że koszty związane z odstąpieniem od podróży są znacznie niższe, niż żądana przez nas kwota. Zalecamy jak najszybsze zawarcie ubezpieczenia od kosztów odstąpienia od podróży. Koszty odstąpienia wynoszą w zależności od rodzaju podróży:

- podróże samolotem (prospekty Orient, Strand - plaża): do 30 dni przed rozpoczęciem 20% ceny podróży, co najmniej 25 EUR od osoby; od 29 do 21 dnia przed rozpoczęciem podróży 30%; od 20 do 11 dnia przed rozpoczęciem podróży 50%; od 10 do 2 dnia przed rozpoczęciem podróży 60%; jeden dzień przed rozpoczęciem podróży lub w przypadku nie przystąpienia do podróży 75% ceny podróży.

- podróże morskie, rzeczne, podróże do Rosji (Prospekty Morze, Rzeka, Rosja): do 90 dni przed rozpoczęciem podróży 4% ceny podróży, co najmniej 25 EUR od osoby; do 50 dni przed rozpoczęciem podróży 10%; do 30 dni 20%, do 22 dni 30%, do 15 dni 50%, od 1 dnia przed rozpoczęciem podróży 75% ceny podróży, w dniu wyjazdu 80 % ceny podróży.

4. Odwołanie i rozwiązanie umowy przez organizatora

Phoenix Reisen może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem podróży lub zerwać umowę po rozpoczęciu podróży - bez dotrzymania terminu, jeśli podróżny, nie zwracając uwagi na upomnienia w sposób długotrwały zakłóca przebieg podróży lub, jeśli zachowuje się niezgodnie z umową – do 4 tygodni przed rozpoczęciem podróży, jeśli obowiązek przeprowadzenia podróży pomimo wyczerpania wszystkich możliwości oznaczałoby dla Phoenix Reisen przekroczenie granicy opłacalności chyba, że okoliczności, które do tego doprowadziły wynikały z winy Phoenix Reisen. Jeśli podróż zostanie odwołana z wyżej wymienionych przyczyn, podróżnemu zostanie niezwłocznie zwrócona kwota wpłacona na

poczet podróży. Jeśli podróż zostanie znacząco utrudniona, zakłócona lub zagrożona w wyniku działania siły wyższej, niemożliwej do przewidzenia w trakcie zawierania umowy, obie strony mogą tą umowę wypowiedzieć.

5. Świadczenia/życzenia specjalne

Zakres i rodzaj objętych umową świadczeń jest określany wyłącznie w oparciu o opisy, zdjęcia i dane dotyczące cen zawarte w aktualnym prospekcie Phoenix Reisen. Okolicznościowo w naszych zryczałtowanych cenach znajdują się świadczenia, które u innych organizatorów mogą być wliczone w cenę podróży, a u nas wliczone w nią nie są. Prospekty innych organizatorów, prospekty hotelowe i inne nie stanowią więc uzasadnienia dla roszczeń w stosunku do nas związanych ze świadczeniami. Życzenia specjalne, warunki specjalne i inne są dla Phoenix Reisen wiążące tylko wtedy, gdy zostały one wyraźnie potwierdzone przez Phoenix Reisen. Agenci lub biura podróży nie są uprawnieni do składania w imieniu Phoenix Reisen zapewnień odnośnie świadczeń wykraczających poza umowę.

6. Zmiana świadczeń/cen

Jeśli podróż wskutek okoliczności, które wystąpiły po zawarciu umowy i nie zostały spowodowane przez Phoenix Reisen w złej wierze, nie będzie mogła zostać przeprowadzona zgodnie z umową, Phoenix Reisen ma prawo do zmiany świadczeń związanych z podróżą, o ile odstępstwa od pierwotnie zarezerwowanych świadczeń nie są znaczne i nie naruszają całokształtu zarezerwowanej podróży. Zastrzegamy sobie możliwość zmiany podanych i potwierdzonych przy rezerwacji cen w przypadku podwyższenia kosztów transportu lub opłat za określone usługi takich, jak opłaty portowe i lotniskowe lub też zmiany kursów walut dotyczących danej podróży w takim zakresie, w jakim ich podwyżka na osobę lub na miejsce siedzące ma wpływ na cenę podróży, jeśli po zawarciu umowy do rozpoczęcia podróży pozostały ponad 4 miesiące. Przy podwyżkach przekraczających 5% ceny podróży, jesteście Państwo uprawnieni do bezpłatnego odstąpienia od umowy o podróż. Należy nas niezwłocznie poinformować o rezygnacji z podróży. Phoenix Reisen niezwłocznie powiadomi Państwa o koniecznych podwyżkach cen. Od 20 dnia przed rozpoczęciem podróży cena nie może ulec zmianie.

Ogłoszone czasy lotów odpowiadają planowi przy oddaniu do druku. Czasy lotów mogą się niekiedy zmienić po przesłaniu dokumentów podróży, także na krótko przed wyjazdem. Będziemy się starać o zapewnienie Państwu możliwie najdłuższego pobytu w miejscu docelowym. Żądanie zwrotu jest nieważne, jeśli loty do miejsca docelowego odbywają się po południu/wieczorem, a loty powrotne rano lub przed południem. Czas trwania podróży podany w prospekcie w dniach lub tygodniach nie oznacza 24 godzin, czy 7 razy 24 godziny itd. Podstawą obliczeń jest zawsze liczba noclegów.

7. Odpowiedzialność

Wynikająca z umowy odpowiedzialność za wszystkie szkody, które nie są szkodami na ciele jest ograniczona do trzykrotnej ceny podróży,

- a) jeśli szkoda podróżnego nie została spowodowana ani przez rażące zaniedbania, ani umyślnie lub,
- b) jeśli jesteśmy odpowiedzialni za szkody poniesione przez podróżnego spowodowane wyłącznie przez zawinione działanie podwykonawców.

Za wszystkie skierowane przez podróżnego przeciw organizatorowi roszczenia o wynagrodzenie szkody z powodu czynów niedozwolonych, które nie zostały popełnione umyślnie lub przez rażące zaniedbania, odpowiada organizator w przypadku szkód materialnych do 77.000 EUR w zależności od klienta i podróży. Ograniczenie odpowiedzialności za szkody wynosi na klienta i podróż 4.100 EUR. Jeśli cena podróży jest wyższa niż 1.364 EUR, odpowiedzialność jest ograniczona do wysokości trzykrotnej ceny podróży. Sumy te są obowiązujące każdorazowo tylko dla danego podróżnego i dla danej podróży. Z tego powodu zaleca się podróżnym zawarcie umowy o ubezpieczenie od nieszczęśliwych wypadków w czasie podróży i ubezpieczenie bagażu.

Nie odpowiadamy za zakłócenia związane z usługami, które są świadczone wyłącznie jako usługi obce (np. imprezy sportowe, wycieczki, przedstawienia teatralne, wystawy itd.) i w opisie podróży zostały wyraźnie zaznaczone jako usługi obce. Jeśli przy podróżach statkiem będziemy spełniać funkcję przewoźnika lub, jeśli jesteśmy za niego uznawani w świetle przepisów prawa, odpowiadamy w przypadku roszczeń odszkodowawczych z powodu szkód na osobie lub bagażu zgodnie ze szczególnymi przepisami prawnymi. W przypadku wystąpienia szkody podróżny ponosi koszty udziału własnego w wysokości 30 EUR przy utracie lub uszkodzeniu bagażu lub 306 EUR przy uszkodzeniu samochodu. Jeśli w zakresie transportu lotniczego występujemy wg umowy jako przewoźnik lotniczy lub, jeśli jesteśmy za niego uznawani w świetle przepisów prawa, odpowiadamy zgodnie ze szczególnymi przepisami prawnymi lub przepisami regulowanymi międzynarodowymi układami (np. prawo lotnicze, układy z Warszawy, Hagi i Guadalajary). Jeśli w czasie trwania umowy będzie obowiązywała tzw. Umowa Montrealska, nasza odpowiedzialność jest regulowana tą umową.

8. Wykluczenie roszczeń/przedawnienie

Wszystkie roszczenia związane z podróżą muszą Państwo zgłosić w stosunku do Phoenix Reisen pisemnie w ciągu jednego miesiąca od przewidzianego w umowie terminu zakończenia podróży. Po upływie tego terminu roszczenia mogą być uwzględnione jedynie wówczas, gdy niedotrzymanie terminu nie było przez podróżnego zawinione. Państwa roszczenia wynikające z umowy ulegają przedawnieniu po upływie 12 miesięcy. Proces przedawnienia rozpoczyna się z dniem, w którym zgodnie z umową podróż powinna się zakończyć. Jeśli roszczenia podróżnego są w trakcie

rozpatrywania, przedawnienie ulega wstrzymaniu aż do momentu, gdy Phoenix Reisen odrzuci je pisemnie. Roszczenia wynikające z powodu czynu niedozwolonego ulegają przedawnieniu po 3 latach. Państwa biuro podróży występuje jedynie jako pośrednik przy zawarciu umowy o podróż. Biuro podróży nie jest więc uprawnione do przyjmowania roszczeń gwarancyjnych lub odszkodowawczych złożonych przez klienta po zakończeniu podróży.

9. Obowiązek współpracy/rezygnacja podróźnego/uszkodzenie bagażu

Jesteście Państwo zobowiązani, w przypadku ewentualnych zakłóceń w świadczeniach do uczynienia w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co pozwoli usunąć zakłócenia lub zminimalizować ewentualnie powstałe szkody. Pozostałe reklamacje należy niezwłocznie zgłosić właściwemu przedstawicielowi (pilotowi). Przed ewentualnym zerwaniem umowy jesteście Państwo zobowiązani wyznaczyć Phoenix Reisen na miejscu odpowiedni termin na usunięcie wad. Uszkodzenia bagażu podróźnego należy zgłosić przewoźnikowi niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Ta sama procedura obowiązuje w przypadku utraty bagażu podróźnego. Jednocześnie należy żądać od przewoźnika pisemnego potwierdzenia zgłoszenia uszkodzenia lub utraty bagażu. Prosimy wziąć pod uwagę fakt, że lokalny usługodawca i/lub pilot mają czasem swój własny interes w tym, aby nie informować nas o ewentualnych zakłóceniach w świadczeniach. Zgłoszenie wady w hotelu lub lokalnemu pilotowi nie zastępuje więc terminowego zgłoszenia wady Phoenix Reisen.

10. Inne uwagi

Zgodnie z postanowieniami prawa lotniczego lub przepisami urzędowymi dopuszczalna ilość bagażu, którą można przewieźć bezpłatnie i bagażu podręcznego wynosi z reguły 20 kg na osobę dorosłą (małe dzieci nie mają prawa do bezpłatnego przewozu bagażu). Prosimy przestrzegać zaleceń umieszczonych na bilecie lotniczym. Za rozdzielanie pokoi odpowiada hotelarz. Pokoje wieloosobowe mogą być rezerwowane jedynie przez podróżnych podróżujących razem. Pokoje trzyosobowe to z reguły pokoje dwuosobowe z dostawką.

11. Przepisy paszportowe, wizowe, sanitarne.

Phoenix Reisen jest odpowiedzialne za poinformowanie obywateli państwa, w którym została zaoferowana podróż o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o ich ewentualnej zmianie przed rozpoczęciem podróży. Jesteście Państwo sami odpowiedzialni za przestrzeganie wszystkich przepisów potrzebnych dla realizacji podróży. Wszelkie uciążliwości wynikające z nieprzestrzegania tych przepisów ponosi podróżny poza przypadkami, kiedy zostały one spowodowane mylnymi informacjami otrzymanymi od nas lub ich brakiem.

12. Sąd właściwy

Sądem właściwym dla Phoenix Reisen jest Bonn.

Organizator: Phoenix Reisen Sp. z o. o., Pfälzer Str. 14, 53111 Bonn

Fax 02 28/7 26 28-999, Email: Info@PhoenixReisen.com

Tel. 02 28/7 26 28-0