

Wichtige Informationen

Wir, die DER Deutsches Reisebüro GmbH & Co. OHG, sowie unsere verbundenen Unternehmen* (DER), informieren Sie hiermit über wichtige Themen zu Ihrer Reise:

Zu Ihrer eigenen Sicherheit sind wir von Reiseveranstaltern und Fluggesellschaften dazu angehalten, zwecks Kontaktaufnahmemöglichkeit in Notfällen eine Mobilfunknummer von Ihnen aufzunehmen. Bitte geben Sie hierfür Ihre Mobilfunknummer an:

Mobilfunknummer

Ich wurde auf die Möglichkeit

- zum Abschluss von Reiseversicherungen insbes. Reiserücktritt/-abbruch, Reisekrankenversicherungen (Bitte beachten Sie, dass der Reiseversicherungsschutz bei Reisen in Gebiete, für die eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes o. Ä. besteht, ggf. nicht ausreicht!) sowie
- zur Buchung von Zusatzleistungen hingewiesen.

Auf die DER Geschäftsbedingungen und Datenschutzvereinbarung wurde ich hingewiesen. Mir war die Kenntnisnahme von deren Inhalt möglich. Ich wurde darauf aufmerksam gemacht, dass Service Entgelte der DER nicht erstattungsfähig sind.

Ich wurde über die Einreisebestimmungen und pandemiebedingten Besonderheiten wie eventuelle Testpflicht oder Quarantänerisiko (insbesondere bei Wiedereinreise) für mich und meine Mitreisenden informiert.

Zusätzlich für Buchungen von Pauschalreisen und / oder verbundenen Reiseleistungen:

- Mir wurden die vorvertraglichen Informationen ausgehändigt.
- Ich wurde vor Buchung über meine Rechte nach den §§ 651 a ff. BGB, Art. 250 ff. EGBGB informiert und habe das entsprechende Formblatt / ggf. den Sicherungsschein erhalten.

Unterschrift

Ich willige ein, dass die DER meine Kontaktdaten zum Zwecke der Übermittlung reiserelevanter Themen per Post, E-Mail oder Telefon nutzen darf. Die Einwilligung kann ich jederzeit ohne Angaben von Gründen widerrufen. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt grundsätzlich nicht.

Unterschrift

* Die DER Deutsches Reisebüro GmbH & Co OHG, Emil-von-Behring-Str. 6, 60439 Frankfurt/ Main (Sitz Frankfurt am Main Amtsgericht Frankfurt am Main, HRA 28487, Geschäftsführende Gesellschafterin: DER Reisebüro Beteiligungs GmbH Sitz Köln, Amtsgericht Köln, HRB 88044, Geschäftsführer: Andreas Heimann (Vors.), Dr. Ingo Burmester, Mark Tantz), sowie den Gesellschaften: DER Touristik Deutschland GmbH, DER Touristik Online GmbH, Amtliches Allgäuer Reisebüro GmbH, DER Reisebüro Göbel GmbH, DER Reisebüro OTTO GmbH, DER Reisebüro Service GmbH, DER Reisecenter TUI GmbH, Go!Reisen GmbH, Hanseat Reisebüro GmbH, Reisebüro Rominger actionade GmbH, Reisebüro Rominger Bodenseereisebüro GmbH, Reisebüro Rominger Südland GmbH, Schwarzwald Reisebüro Freiburg GmbH, VOBA-Reisebüro Rominger GmbH, Württembergisches Reisebüro Otto Schmid GmbH&Co.KG

Datenschutzhinweis im Sinne des Art. 13 DSGVO über die Verarbeitung von personenbezogenen Kundendaten

Im Rahmen der Erfüllung eines Vertrages oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen werden durch uns auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet. Dies sind insbesondere Name, Anschrift, Kontaktdaten (bspw. Telefonnummer oder E-Mail-Adresse), für die Erfüllung des Vertrages relevante Daten (bspw. Buchungs- und Reiseinformationen, Zahlungs- und Bankverbindungsdaten) sowie auf Ihren Wunsch hin Kontaktdaten von Ihnen oder Angehörigen für eine etwaige Informierung im Notfall. Neben Ihren personenbezogenen Daten erheben wir personenbezogene Daten von Ihren Mitreisenden, soweit diese für die Buchung bzw. Erfüllung des Vertrages erforderlich sind.

Ihre Daten werden bei Phoenix Reisen an die zuständigen Stellen und Fachabteilungen weitergeleitet, die mit deren Verarbeitung betraut sind.

Möchten Sie ein Kabinenpräsent bestellen, verarbeiten wir hierzu insbesondere Ihren Namen sowie Ihre Anschrift und Kontaktdaten (bspw. Telefonnummer oder E-Mail-Adresse), Ihren persönlichen Grußtext und für die Erfüllung des Vertrages relevante Daten (bspw. Ihre Bestellungsangaben zur Art des Präsensts, Zahlungs- und Bankverbindungsdaten). Zur Erfüllung unserer Informationspflichten aus Art. 14 Abs. 2 lit. f DSGVO übermitteln wir Ihren Namen an den Empfänger des Präsensts.

Wenn Sie uns personenbezogene Daten von Mitreisenden oder anderen Personen (bspw. Empfänger von Kabinenpräsensts, Notfallkontakte) übermitteln, gehen wir davon aus, dass Sie das Einverständnis dieser Personen für die Übermittlung ihrer Daten an uns eingeholt haben.

Des Weiteren erheben wir nur auf Ihren Wunsch und mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (Einwilligung) personenbezogene Daten über etwaige Unverträglichkeiten, Allergien, körperliche Einschränkungen oder bestehende Krankheiten zu Zwecken der Reiseorganisation und -abwicklung. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Den Widerruf können Sie richten an: Phoenix Reisen GmbH, Pfälzer Straße 14, 53111 Bonn, E-Mail: datenschutz@phoenixreisen.com.

Darüber hinaus erfolgt durch uns eine Erhebung und Verarbeitung von Ausweisdaten (bspw. Ausweisnummer, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Gültigkeit, Ausstellungsort) für behördliche Zwecke, bspw. bei der Einreise sowie beim Check-In sowie für die Erstellung des "Boarding Passes". Den Boarding Pass benötigen Sie für die Identitätsprüfung beim Betreten des Schiffs bzw. des Hafenterminals, als Zahlungsmittel und Schlüsselkarte an Bord sowie in Einzelfällen als Ersatzdokument gegenüber Behörden während der Reise. Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO (rechtliche Verpflichtung) sowie § 20 Abs. 4 PAuwsG, soweit wir zur Mitwirkung an Kontrolltätigkeiten im internationalen Reiseverkehr und zur Übermittlung personenbezogener Daten verpflichtet sind. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung) bzw. Art. 6 Abs. 1 Abs. f DSGVO (berechtigtes Interesse) bezüglich der Erstellung des Boarding Passes.

Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt grundsätzlich zweckgebunden für die Erfüllung des Vertrages (Reisevertrag) oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (bspw. Abstimmungen per Telefon oder E-Mail im Vorfeld der Reise), zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen sowie ggf. auf der Basis einer von Ihnen erteilten Einwilligung.

Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten zur Buchung bzw. Reise ist für die Erfüllung des Reisevertrages erforderlich. Ein Ausbleiben der Bereitstellung kann dazu führen, dass der Vertrag nicht abgeschlossen bzw. durchgeführt werden kann.

An Bord der Schiffe während Bordveranstaltungen, vor Antritt der Reise sowie bei organisierten Landgängen wird Ihr Urlaubserlebnis durch unsere professionellen Foto- und Videopartner begleitet. Auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 Abs. f DSGVO (berechtigtes Interesse) werden Fotos und Bildaufnahmen angefertigt und Ihnen zum Verkauf angeboten. Unsererseits besteht ein berechtigtes Interesse, Ihnen diese Dienstleistung anbieten zu lassen, damit Sie sich noch lange nach dem Urlaub an Ihrer Traumreise erfreuen können. Das angefertigte Foto- und Videomaterial einer Reise wird den Gästen an Bord präsentiert und dort sowie nach Ende der Reise von unserem Foto- und Videopartner zum Kauf angeboten. Sie können einer Foto- oder Videoaufnahme gemäß Art. 21 DSGVO vorab widersprechen. Sprechen Sie hierzu bitte direkt den Fotografen bzw. Kameramann an oder wenden Sie sich vertrauensvoll an Ihre Reiseleitung. Auf Ihren Wunsch hin oder nach Ende der Reise werden zudem von Ihnen angefertigte Fotos und Videos aus dem zu präsentierenden Bestand entfernt.

Wir senden Ihnen auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 Abs. f DSGVO (berechtigtes Interesse) oder wenn Sie uns hierzu Ihre Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO erteilt haben, postalisch Informationen über unser Reiseprogramm oder ausgewählte Reisen zu. Sofern Sie uns zusammen mit Ihrer Buchung Ihre E-Mail-Adresse mitgeteilt und einer werblichen Ansprache per E-Mail nicht widersprochen haben, senden wir Ihnen auf der Grundlage des § 7 Abs. 3 UWG Informationen über ähnliche Leistungen, d.h. über unser Reiseprogramm oder ausgewählte Reisen, unseren Newsletter und aktuelle Informationen, wie bspw. Programminformationen zu Phoenix Reisen TV, per E-Mail zu.

Sie haben gemäß Art. 21 DSGVO das Recht, einer werblichen Ansprache jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widersprechen. Bitte wenden Sie sich hierzu an info@PhoenixReisen.com.

Sofern Sie uns eine Einwilligung zur Speicherung und Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, haben Sie das Recht, die erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

Auf der Grundlage des Art. 28 DSGVO (Auftragsverarbeitung) setzen wir externe Dienstleister zur Unterstützung der internen Verwaltungs-, Kommunikations- und IT-Prozesse ein, bspw. für die Administration und Wartung von IT-Systemen, für die Bereitstellung unseres Dienstes "SMS-Assist" sowie für die Bereitstellung von Branchensoftware. Die Dienstleister sind zur Wahrung der Verschwiegenheit verpflichtet und dürfen Ihre personenbezogenen Daten nur zweckgebunden im Rahmen der Erfüllung des zwischen Ihnen und der Phoenix Reisen GmbH geschlossenen Vertrages nutzen.

Zur Erfüllung des Vertrages und um die von Ihnen beauftragten Produkte und Dienstleistungen bereitstellen und durchführen zu können sowie zur Abrechnung und Zahlungsabwicklung, übermitteln wir Ihre Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung) an unsere Partnerunternehmen, bspw. Reiseagenturen, Hotels, Fluggesellschaften, Transportdienstleister, Visadienstleister, Zahlungsdienstleister, Reedereien. Dabei kann neben einer Übermittlung an Partnerunternehmen in der EU auch eine Übermittlung in die Schweiz und in sonstige Drittländer erfolgen. Für die Übermittlung personenbezogener Daten in die Schweiz liegt als Rechtsgrundlage ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission gem. Art. 45 Abs. 3 DSGVO vor. Die Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer erfolgt auf der Rechtsgrundlage von Art. 49 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung eines Vertrages).

Unser Unternehmen prüft anlassbezogen in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt (bspw. bei anhaltendem Zahlungsverzug oder bei einem bestehenden kreditorischen Risiko), auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO Ihre Bonität. Dazu arbeiten wir mit der Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten an die Creditreform Boniversum GmbH.

Aufgrund gesetzlicher Vorschriften geben wir oder die zuvor genannten Empfänger Ihre Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO (rechtliche Verpflichtung) an Behörden weiter.

In besonderen Fällen, bspw. in einem medizinischen Notfall, können wir Ihre personenbezogenen Daten, einschließlich gesundheitsbezogener Daten, auf der Grundlage des Art. 9 Abs. 2 lit. c DSGVO oder, wenn möglich, auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a (Einwilligung) zum Zweck ihrer Behandlung an die dafür erforderlichen Stellen, bspw. medizinisches Personal (Ärzte, Notdienste, Krankenhäuser), an mit der Reiseabwicklung betraute Partnerunternehmen sowie Ihre Versicherungsgesellschaft übermitteln.

Die Dauer der Verarbeitung bzw. Speicherung richtet sich nach der Dauer des Vertragsverhältnisses, dem Vorliegen Ihrer Einwilligung und darüber hinaus nach den bestehenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

Eine automatisierte Auswertung bzw. Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO erfolgt nicht.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung im Sinne des Art. 13 DSGVO ist die Phoenix Reisen GmbH, Pfälzer Str. 14, 53111 Bonn, Tel. +49 (228) 9260-0, E-Mail: info@phoenixreisen.com. Unseren Datenschutzbeauftragten können Sie über die E-Mail-Adresse datenschutz@phoenixreisen.com erreichen.

Sie haben das Recht, Auskunft über die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten sowie die in Art. 15 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Informationen zu erhalten. Sollten die betreffenden personenbezogenen Daten unrichtig oder unvollständig sein, können Sie die Berichtigung oder die Vervollständigung dieser Daten verlangen (Art. 16 DSGVO). Liegt einer der in Art. 17 DSGVO aufgeführten Gründe vor, haben Sie das Recht, die unverzügliche Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen. Unter den Voraussetzungen des Art. 18 DSGVO können Sie die Einschränkung der Verarbeitung und gemäß Art. 20 DSGVO die Datenübertragbarkeit verlangen.

Unter den Voraussetzungen des Art. 21 DSGVO haben Sie das Recht, Widerspruch gegen eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen.

Sofern Sie uns eine Einwilligung zur Speicherung und Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, haben Sie das Recht, die erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

Sollten Sie der Ansicht sein, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen Bestimmungen der DSGVO verstößt, können Sie Beschwerde bei der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen als der zuständigen Aufsichtsbehörde einreichen (Art. 77 DSGVO).

Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen Phoenix Reisen GmbH trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt das Unternehmen Phoenix Reisen GmbH über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Phoenix Reisen GmbH hat eine Insolvenzabsicherung mit der Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH abgeschlossen. Die Reisenden können diese Einrichtung (Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH, Sächsische Straße 1, 10707 Berlin, Tel.: +49 30 78954770, E-Mail: schadenmeldung@drsf.reise) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von Phoenix Reisen GmbH verweigert werden.

Reise- und Geschäftsbedingungen

Das Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und uns regelt sich zunächst nach dem BGB, §§ 651 a-y und den Artikeln 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB). Die nachfolgenden Reisebedingungen füllen diese gesetzlichen Bestimmungen aus und ergänzen sie. Mit Ihrer Reiseanmeldung erkennen Sie für sich und die von Ihnen mit angemeldeten Personen die Reisebedingungen für einen Pauschalreisevertrag an, als deren Vertreter Sie auch in der Folgezeit uns gegenüber auftreten.

1. Anmeldung/Zahlung/Kundengeldabsicherung

Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrages müssen wir Sie ab dem 01.07.2018 sowohl über Einzelheiten zu Ihrer Pauschalreise, die erheblich sind, als auch über Ihre Rechte nach der EU Richtlinie 2015/2302 unterrichten. Die Informationen zu Ihrer Pauschalreise können Sie den allgemeinen und den konkreten Leistungsbeschreibungen der Reisen und unseren Reise- und Geschäftsbedingungen entnehmen. Zu Ihren Rechten gemäß der EU Richtlinie 2015/2302 haben wir in unseren Prospekten bzw. auf unserer Homepage und in Ihrem Reisebüro das dafür vorgeschriebene Formblatt hinterlegt bzw. beigefügt. Mit Ihrer Anmeldung bieten Sie uns den Abschluss eines Reisevertrages an und teilen uns direkt oder über Ihr Reisebüro dabei zugleich die Kenntnisnahme der oben genannten vorvertraglichen Information mit. Phoenix Reisen versendet eine schriftliche Reisebestätigung. Der Umfang der vertraglich geschuldeten Leistungen ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen zu den Reisen und aus den hierauf bezugnehmenden Angaben in der Reisebestätigung. Keine Agentur/kein Reisebüro ist berechtigt, über die Bestätigung bzw. die Reiseausschreibung hinaus abweichende Leistungszusagen im Namen von Phoenix Reisen zu machen. Bitte lassen Sie sich die schriftliche Bestätigung in Ihrem Reisebüro aushändigen, falls diese Ihnen nicht zugesandt worden ist. Mit unserer Bestätigung wird der Vertrag auch für uns verbindlich, wobei uns die Berichtigung von Irrtümern auf Grund von offensichtlichen Druck- oder Rechenfehlern bis zum Reiseantritt vorbehalten bleibt. Die von Ihnen im Voraus geleisteten Zahlungen sowie notwendige Aufwendungen, die Ihnen infolge Zahlungsunfähigkeit oder Konkurses von Phoenix Reisen entstehen, sind bei Deutscher Reisesicherungsfonds abgesichert. Mit unserer (auch telefonischen) Bestätigung wird eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises (mindestens € 25,- pro Person) fällig, ebenso die Prämie für die Reise-Rücktrittskosten-Versicherung. Der Restbetrag ist 20 Tage vor Reiseantritt fällig. Bitte leisten Sie alle Zahlungen mit Angabe der Buchungs-/Rechnungsnummer nur an: **Phoenix Reisen GmbH Bonn, z.B. IBAN: DE56 3705 0198 0000 0070 70, Sparkasse KölnBonn; IBAN: DE60 3804 0007 0121 2000 00, Commerzbank Bonn.** Weitere Bankverbindungen finden Sie auf jeder Bestätigung/Rechnung von Phoenix Reisen.

2. Rücktritt/Umbuchung

Für den Zeitpunkt des Rücktritts bzw. der Umbuchung ist der Eingang Ihrer Erklärung bei Phoenix Reisen GmbH, Bonn maßgebend. Umbuchungen des Reiseterrains sind nur nach vorherigem Rücktritt mit nachfolgender Neuanmeldung möglich. Sie bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch Phoenix Reisen. Bis zum Reiseantritt sind Sie berechtigt, eine Ersatzperson zu stellen, die an Ihrer Stelle an der Reise teilnimmt, sofern diese Ersatzperson den besonderen Erfordernissen der Reise entspricht und gesetzliche Vorschriften bzw. behördliche Anordnungen dem nicht entgegenstehen. Die uns entstehenden Mehrkosten berechnen wir Ihnen weiter. Sie betragen mindestens € 25,- pro Person. Bei einer Namensänderung tritt der neue Teilnehmer in die Rechte und Pflichten des Reisevertrages ein.

3. Rücktrittskosten

Rücktrittskosten entstehen auch dann, wenn Sie kein Verschulden trifft. Es bleibt Ihnen unbenommen den Nachweis zu erbringen, dass im Zusammenhang mit dem Rücktritt geringere Kosten entstanden sind. **Wir empfehlen dringend den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung.** Die Rücktrittskosten betragen je nach Reiseart bei: **Seereisen, Flussreisen, ohne Nilkreuzfahrten.** Bis 150 Tage vor Reisebeginn 10% des Reisepreises; bis 90 Tage 20%; bis 30 Tage 35%; bis 22 Tage 50%; bis 15 Tage 60%; bis 1 Tag vor Reisebeginn 85%; am Abreisetag 90% des Reisepreises. Mindestgebühr € 50,- pro Person. **Flugreisen/Rundreisen/Nilkreuzfahrten/Nur-Hotel-/Nur-Flug-Buchung** Bis 30 Tage vor Reisebeginn 20% des Reisepreises, mindestens € 50,- pro Person; vom 29. bis 21. Tag vor Reiseantritt 30%; vom 20. bis 11. Tag vor Reiseantritt 50%; vom 10. bis 2. Tag vor Reiseantritt 85%; 1. Tag sowie Nichtanreise 90% des Reisepreises. Wir behalten uns vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit wir nachweisen, dass uns wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. Die geforderte Entschädigung wird unsererseits unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was wir durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erworben haben, konkret beziffert und begründet.

4. Rücktritt durch den Veranstalter/Kündigung

Phoenix Reisen kann vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen – ohne Einhaltung einer Frist, wenn der Reisende die Durchführung der Reise trotz Abmahnung nachhaltig stört oder sich vertragswidrig verhält, – bis vier Wochen vor Reiseantritt, wenn die Pflicht, die Reise durchzuführen für Phoenix Reisen nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten die Überschreitung der wirtschaftlichen Obergrenze, bezogen auf die Reise, bedeuten würde, es sei denn, dass Phoenix Reisen die dazu führenden Umstände zu vertreten hat. Wird die Durchführung der Reise vor Reisebeginn aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände gehindert, so sind wir berechtigt den

Reisevertrag zu kündigen. Wird die Reise aus oben genannten Gründen abgesagt, so erhält der Reisende den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück.

5. Leistungen/Sonderwünsche

Für Umfang und Art der Leistungen gelten ausschließlich die Beschreibungen, Abbildungen und Preisangaben von Phoenix Reisen, die für den Reisezeitraum gültig sind. Gelegentlich sind in unseren Pauschalpreisen Leistungen, die bei anderen Reiseveranstaltungen im Preis eingeschlossen sein können, nicht eingeschlossen. Prospekte anderer Reiseveranstalter, Hotelprospekte etc. begründen deshalb keinen Leistungsanspruch gegen uns. Sonderwünsche, Sonderbedingungen etc. sind für Phoenix Reisen nur dann verbindlich, wenn diese von Phoenix Reisen ausdrücklich bestätigt werden. Agenturen bzw. Reisebüros sind nicht berechtigt, im Namen von Phoenix Reisen weitergehende Leistungszusagen zu machen.

6. Leistungs- und Preisänderungen

Kann die Reise infolge eines Umstandes, der nach Vertragsabschluss eingetreten und von Phoenix Reisen nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt worden ist, nicht vertragsgemäß durchgeführt werden, so ist Phoenix Reisen berechtigt, Reiseleistungen zu ändern, sofern die Abweichung zur ursprünglich gebuchten Leistung objektiv nicht erheblich, für den Reisenden zumutbar ist und den Gesamtschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigt. Der Reiseveranstalter behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend wie folgt zu ändern:

1. Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen: a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Reiseveranstalter vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen. b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsumternehmen pro Beförderungsmittel geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Reiseveranstalter vom Reisenden verlangen. 2. Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

3. Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfange erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert hat. 4. Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar waren. 5. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat der Reiseveranstalter

den Reisenden unverzüglich zu informieren. Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind unwirksam. Für den Fall, dass die o.g. Kosten zu niedrigeren Ausgaben bei uns führen, so werden wir diese auf Ihr Verlangen und unter Abzug eines Verwaltungsaufwandes an Sie weitergeben. Bei Preiserhöhungen von mehr als 8% gelten die Regelungen des § 651g n.F. BGB. Ein nach dieser Vorschrift von uns abgegebenes Angebot zur Annahme der Preiserhöhung gilt nach Ablauf der von uns gesetzten Frist als von Ihnen angenommen. Die veröffentlichten Flugzeiten entsprechen der Planung bei Drucklegung. Flugzeiten können sich – gelegentlich auch kurzfristig nach Zusendung der Reiseunterlagen – ändern. Wir sind grundsätzlich bemüht, einen möglichst langen Aufenthalt am Zielort zu gewährleisten. Ein Rückerstattungsanspruch entsteht aber nicht, wenn Hinflüge am Nachmittag/Abend und Rückflüge bereits am Morgen/Vormittag stattfinden. Die Angabe der Reisedauer nach Tagen oder Wochen bedeutet nicht jeweils 24 Stunden bzw. 7 mal 24 Stunden usw.; Abrechnungsgrundlage ist immer die Anzahl der Übernachtungen.

7. Haftung

Unsere vertragliche Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften bleiben von der Beschränkung unberührt. Dem Kunden wird in diesem Zusammenhang im eigenen Interesse der Abschluss einer Reiseunfall- und Reisegepäckversicherung empfohlen. Wir haften nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Ausflüge, DB-Fahrkarten, Theaterbesuche, Ausstellungen usw.) und die in der Reiseausschreibung ausdrücklich als Fremdleistung gekennzeichnet werden. Soweit wir vertraglicher oder ausführender Beförderer im Hinblick auf die Schiffspassage sind oder als solcher nach gesetzlichen Vorschriften angesehen werden, haften wir bei Schadensersatzansprüchen wegen Personen- oder Gepächtschäden nach den besonderen gesetzlichen Vorschriften (2. Seerechtsänderungsgesetz, insbesondere Anlage zu § 664 HGB). Im Schadensfall trägt der Reisende einen Selbstbehalt von € 30,- bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck bzw. € 306,- bei Beschädigung eines Kfz. Soweit wir im Flugbeförderungsbereich vertraglicher Luftfrachtführer sind oder als solcher nach gesetzlichen Vorschriften angesehen werden, haften wir nach den besonderen gesetzlichen oder in internationalen Abkommen geregelten Vorschriften (z.B. Luftverkehrsgesetz, Warschauer Abkommen mit Haager Protokoll, Abkommen von Guadalajara und Montreal).

8. Verjährung

Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Haben Sie solche Ansprüche geltend gemacht, ist die Verjährung bis zu

dem Tag gehemmt, an dem Phoenix Reisen die Ansprüche schriftlich zurückweist. Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in drei Jahren. Ihr Reisebüro tritt nur als Vermittler **beim Abschluss** des Reisevertrages auf. Es ist nicht befugt, nach Reiseende die Anmeldung von Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüchen durch den Kunden entgegnenzunehmen.

9. Mitwirkungspflicht/Kündigung durch den Reisenden/Gepäckschäden

Sie sind verpflichtet, bei eventuell auftretenden Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden gering zu halten. Sämtliche Beanstandungen sind unverzüglich bei der zuständigen Reiseleitung zu rügen. Ist eine Reiseleitung vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reisemängel Phoenix Reisen unmittelbar zur Kenntnis zu bringen. Vor einer eventuellen Kündigung des Vertrages sind Sie verpflichtet, der Phoenix-Reiseleitung vor Ort oder unmittelbar uns eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Schäden am Reisegepäck sind sofort nach Feststellung dem Beförderungsunternehmen anzuzeigen. Das gleiche gilt für den Verlust von Reisegepäck. Gleichzeitig ist vom Beförderungsunternehmen eine schriftliche Bestätigung über die Beschädigung bzw. den Verlust zu fordern. Bitte bedenken Sie, dass Leistungsträger und/oder Reiseleitung am Ort gelegentlich ein eigenes Interesse daran haben, uns nicht über eventuelle Leistungsstörungen zu informieren. Der Vortrag einer Mängelrüge im Hotel bzw. bei der Ortsreiseleitung ersetzt deshalb ausdrücklich **nicht** die fristgerechte Mängelrüge bei Phoenix Reisen.

10. Sonstiges

Das zugelassene Frei- und Handgepäck pro Erwachsenen richtet sich nach den Bestimmungen der Fluggesellschaften bzw. den behördlichen Vorschriften und beträgt in der Regel 20 kg pro Person (Kleinkinder: kein Freigegepäck). Bitte beachten Sie den Hinweis auf dem Flug-

ticket. Die Einteilung der Zimmer obliegt dem Hotelier. Mehrbettzimmer können nur von Zusammenreisenden gebucht werden. Dreibettzimmer sind in der Regel Doppelzimmer mit Zustellbett.

11. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

Phoenix Reisen wird Sie über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Sie sind für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, ausgenommen, wenn sie durch eine schuldhaft falsche oder Nichtinformation von Phoenix Reisen bedingt sind. Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, es sei denn, dass wir eigene Pflichten verletzt haben.

12. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Sobald uns der Name der ausführenden Fluggesellschaft bekannt ist oder ein Wechsel bei der benannten Fluggesellschaft stattfinden sollte, werden wir Sie umgehend informieren. Die Gemeinsame Liste der EU ist über die Internetseite www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de abrufbar.

13. Gerichtsstand

Vereinbart ist die Zuständigkeit der deutschen Gerichte nach deutschem Recht. Phoenix Reisen nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Gerichtsstand für Klagen gegen Phoenix Reisen ist Bonn. Veranstalter: Phoenix Reisen GmbH, Pfälzer Str. 14, 53111 Bonn, Fax +49 / (0) 228 / 9260-99, Email: Info@PhoenixReisen.com Dateianhänge sind aus Sicherheitsgründen nicht möglich, Tel. +49 / (0) 228 / 9260-0.

Drucklegung: September 2021

Unterrichtung der Gäste einer Pauschalreise gemäß EU Richtlinie EU 2015/2302

Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrages ist der Reiseveranstalter ab dem 01.07.2018 gesetzlich verpflichtet, seine Gäste über ihre Rechte gemäß der EU Richtlinie 2015/2302 zu unterrichten.

Zu Ihren wichtigsten Rechten gemäß der EU Richtlinie 2015/2302 müssen wir in unseren Prospekten das normierte untenstehende Formblatt mit dem wörtlich vorgeschriebenen Text beifügen. Dieses Formblatt finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage. Wir bitten Sie, diese Hinweise vor Buchung Ihrer Reise zur Kenntnis zu nehmen:

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie EU 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Phoenix Reisen trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt Phoenix Reisen über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie EU 2015/2302:

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrages.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten,

beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.

- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht Kündigung), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Phoenix Reisen hat eine Insolvenzabsicherung bei Deutscher Reisesicherungs fonds abgeschlossen. Einzelheiten und Adresse siehe Sicherungsschein links. Die Reisenden können diese Einrichtung kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von Phoenix Reisen verweigert werden.

Webseite, auf der die Richtlinie EU 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist:

www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de



Deutscher Reisesicherungs fonds

Sicherungsscheinnummer: 21100872021

Sicherungsschein für Pauschalreisen gemäß § 651r des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reisetilnehmer. Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz der/des

Phoenix Reisen GmbH
Pfälzer Straße 14
53111 Bonn

gegenüber dem unten angegebenen Absicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch nach § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches zu.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:

Deutscher Reisesicherungs fonds GmbH
Sächsische Straße 1
10707 Berlin
Telefon 030 – 78954770
schadenmeldung@drsf.reise
www.schadenmeldung.drsf.reise
Berlin, 01.11.2021

Deutscher Reisesicherungs fonds GmbH
Sächsische Straße 1
10707 Berlin

Thomas Schreiber
Geschäftsführer

Dr. Andreas Gent
Geschäftsführer

Wichtiger Hinweis:

Unsere Routen sind langfristig nach bestem Wissen und mit viel Erfahrung geplant – und natürlich durch die Reedereien und von den Zielhäfen bestätigt. Mehr als 30 Jahre Erfahrung mit der Seefahrt zeigen aber, dass Änderungen immer möglich sind, manchmal sogar sehr kurzfristig wetterbedingt. Wir versuchen dann gute Alternativen zu finden, ohne den Gesamteindruck der Reise zu verändern.

Behördliche Anordnungen, Sicherheit und das Wetter behalten immer das letzte Wort.