

BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN FÜR FLUGGÄSTE UND GEPÄCK

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN
2. GELTUNGSBEREICH
3. FLUGTICKET
4. RECHTE UND PFLICHTEN DER FLUGGÄSTE
5. RECHTE UND PFLICHTEN DER FLUGGESELLSCHAFT
6. ABLEHNUNG UND AUSSCHLUSS DER FLUGGÄSTE VON DER BEFÖRDERUNG
7. BEFÖRDERUNG VON FLUGGÄSTEN MIT SONDERBEDÜRFNISSEN
8. GEPÄCK
9. FLUGPLAN
10. TICKETPREISRÜCKERSTATTUNG
11. REISEBEDINGUNGEN
12. VERANTWORTUNG DER FLUGGESELLSCHAFT
13. REKLAMATIONEN UND DEREN FRISTEN
14. GÜLTIGKEIT UND WIRKUNG

BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN FÜR FLUGGÄSTE UND GEPÄCK

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

AGENT – ist eine natürliche oder juristische Person, die durch die Fluggesellschaft mit dem Verkauf von Flugtickets und den damit zusammenhängenden Dienstleistungen beauftragt wurde

PREISPAKET – sind Bedingungen für den Flugpreis, die Gebühren und die, mit der Beförderung zusammenhängenden, Dienstleistungen

ABFLUGSZEIT – ist die Zeit, die als Startzeit des Flugzeugs vom Abflugort zu erwarten ist

ANKUNFTSZEIT – ist die Zeit, die als Ankunftszeit des Flugzeugs im Bestimmungsort zu erwarten ist

LANGSTRECKENFLUG – ist ein Flug, der die Flugdauer von 5 Stunden überschreitet

ERGÄNZENDE DIENSTLEISTUNG – sind Dienstleistungen, die mit dem Flug zusammenhängen und welche gegen eine Gebühr oder kostenlos, je nach gekauftem Preispaket, zugänglich sind

FLUGGESELLSCHAFT – ist die Gesellschaft [CZECH AIRLINES](#)

FLUGPREIS – ist der Preis des Flugtickets

FLUG – ist eine Reise oder deren, auf dem Flugticket aufgeführten, Teil

FLUGTICKET – ist ein, durch die Fluggesellschaft oder den Agenten ausgestelltes, gültiges Dokument zur Beförderung des Fluggastes und dessen Gepäcks. Bis zu dem Moment, wo das Gegenteil bewiesen wird, ist das Flugticket ein Dokument über die abgeschlossene Beförderung zwischen der, auf dem Flugticket aufgeführten, Person und der Fluggesellschaft.

INTERNATIONALER FLUGVERKEHR – ist ein Flugverkehr, wobei sich der Abflugort und der Bestimmungsort in verschiedenen Staaten befinden, oder im selben Staat, mit einer vereinbarten Zwischenlandung in einem anderen Staat

ABFLUGORT – ist der Flugplatz, wo, in Übereinstimmung mit dem Flugticket, der Fluggast und das Gepäck die Reise antreten

BESTIMMUNGSORT – ist der Flugplatz, wo, in Übereinstimmung mit dem Flugticket, der Fluggast und das Gepäck die Reise beenden

UNREGELMÄSSIGKEITEN IM PERSONENVERKEHR – Stornierung oder eine bedeutende Flugverspätung

HANDGEPÄCK – ist das Gepäck, welches der Fluggast mit in die Flugzeugkabine nehmen darf. Dieses Gepäck bleibt in Verwahrung des Fluggastes

ZIVILGESETZBUCH – ist das Gesetz Nr. 89/2012 der Smlg.

BEHINDERTE PERSON oder PERSON MIT EINGESCHRÄNKTER BEWEGUNGSFÄHIGKEIT UND ORIENTIERUNG – ist eine Person, deren Bewegung wegen irgendeiner körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung oder irgendeiner Ursache von Behinderungen eingeschränkt ist und deren Zustand und Bedürfnisse eine entsprechende Aufmerksamkeit erfordern, sowie die gewährten Dienstleistungen in Übereinstimmung mit der Verordnung Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von Personen mit eingeschränkter Bewegungs- und Orientierungsfähigkeit im Flugverkehr stehen.

GEBÜHR DES ERKLÄRTEN GEPÄCKWERTES – ist eine Gebühr, die sich nach dem Gesamtwert des, durch den Fluggast vor dem Abflug erklärten, Gepäcks richtet

ERKLÄRTER GEPÄCKWERT – ist der erklärte Gepäckwert (einschließlich seines Inhalts), der einen höheren Wert darstellt, als die Haftungsgrenze der Fluggesellschaft

BETREIBENDE FLUGGESELLSCHAFT – ist eine Fluggesellschaft, die einen Flug laut Vertrag mit dem Fluggast oder in Vertretung durch eine andere juristische Person, die mit dem Fluggast einen Vertrag abschloss, betreibt

BEFÖRDERUNGSVERTRAG – ist ein, zwischen der Fluggesellschaft und dem Fluggast abgeschlossener, Vertrag, dessen Gegenstand die Besorgung der Fluggastbeförderung ist. Das Dokument zum abgeschlossenen Vertrag ist das gültige Flugticket, die Bedingungen des Beförderungsvertrags werden in diesen Beförderungsbedingungen festgelegt

ÜBERGEPÄCK – ist ein Gepäck, welches die kostenlosen Grenzen überschreitet, die für das Flugticket im gewählten Preispaket bestimmt sind (Gewicht, Maße, Stückzahl)

REKLAMATION – ist ein schriftlicher Antrag des Fluggastes auf Entschädigung nach Nichteinhaltung des Beförderungsvertrags durch die Fluggesellschaft

BUCHUNG – ist die Besorgung eines Sitzes im Flugzeug für den Fluggast und die Beförderungskapazität für das Gepäck

SDR (SPECIAL DRAWING RIGHT) – ist eine, durch den Internationalen Währungsfond definierte, Währungseinheit

ITINERAR – ist ein Reiseüberblick, der auf dem Flugticket aufgeführt ist, insbesondere der Abflug- und Bestimmungsort

TRANSFERFLUGHAFEN – ist ein Flughafen mit Zwischenlandung, wo die Fluggäste von einem Flug auf einen anderen Flug umsteigen

ABKOMMEN – laut Kontext kennzeichnet es folgendes:

- Abkommen über die Vereinigung einiger Regeln im internationalen Flugverkehr, unterzeichnet in Warschau am 12. Oktober 1929
- Haager Protokoll vom 28. September 1955, durch welches das Warschauer Abkommen novelliert wurde
- Ergänzendes Abkommen, abgeschlossen in Guadalajara am 18. September 1961
- Protokolle von Montreal 1, 2 und 4 (1975), die das Warschauer Abkommen novellieren
- Abkommen über die Vereinigung einiger Vorschriften über den internationalen Flugverkehr, unterzeichnet in Montreal am 28. Mai 1999
- Abkommen von Tokio über die Straftaten und andere, an Bord des Flugzeugs, begangene Taten vom 14. September 1963, im Wortlaut der Verordnung Nr. 12/84

INLANDSFLÜGE – ist ein Flugverkehr, wobei sich der Abflugort und der Bestimmungsort im gleichen Staat befinden

REGISTRIERTES (ABGEFERTIGTES) GEPÄCK – ist ein Gepäck, welches der Fluggast der Fluggesellschaft am Check-in Schalter übergibt und welches im Gepäckraum des Flugzeugs hinterlegt und befördert wird

TRANSITLAND – ist ein Staat, auf dessen Gebiet eine Zwischenlandung stattfindet, von wo aus der Fluggast mit dem gleichen Flug weiterfliegt (der Flughafen ist nicht auf dem Flugticket aufgeführt)

2. GELTUNGSBEREICH

2.1 Allgemeine Bestimmungen

Die Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck (weiter nur „Bedingungen“ genannt) beziehen sich auf sämtliche Linien- und Charterflüge im nationalen und internationalen Flugverkehr von Fluggästen und Gepäck, welcher durch die Fluggesellschaft, einschließlich mit dieser Beförderung zusammenhängenden Dienstleistungen, betrieben wird.

Die Bedingungen richten sich nach dem Recht der Tschechischen Republik, sofern dessen Applikation nicht durch die verbindlichen Bestimmungen des internationalen Rechts ausgeschlossen wird.

Für den Transport gelten die, zur Zeit der Ausstellung des Flugtickets, geltenden verbindlichen Bedingungen.

2.2 Übertragung der Beförderung

Sofern sich an der Beförderung von Fluggästen andere Fluggesellschaften beteiligen, gelten auf diesen Linien, die durch eine andere Fluggesellschaft betrieben werden, die verbindlichen Beförderungsbedingungen dieser Fluggesellschaften. Die geltenden Beförderungsbedingungen der Partnerfluggesellschaften stehen [hier](#) zur Verfügung.

2.3 Code Sharing

Einige Flüge, die von Czech Airlines zum Verkauf angeboten werden und welche mit dem Code von Czech Airlines (OK) gekennzeichnet sind, können durch andere Fluggesellschaften in Übereinstimmung mit einer Vereinbarung über Code Sharing betrieben werden. In diesem Fall wird der Fluggast vor dem Ticketkauf darüber informiert, welche Fluggesellschaft den entsprechenden Flug durchführt. Die geltenden Beförderungsbedingungen der Partnerfluggesellschaften stehen [hier](#) zur Verfügung.

2.4 Kostenlose oder zu einem reduzierten Preis gewährte Beförderung

Diese Bedingungen beziehen sich auch auf kostenlose oder zu einem reduzierten Preis gewährte Beförderungen, sofern im Beförderungsvertrag oder in einem anderen Vertragsdokument, welches das Verhältnis zwischen der Fluggesellschaft und dem Fluggast bestimmt, nicht anders aufgeführt wurde. Die Bedingungen für die Beförderung zu einem reduzierten Preis werden insbesondere durch die Regeln des Treueprogramms der Fluggesellschaft [OK Plus](#) und [OK Plus Corporate](#) bestimmt.

2.5 Ergänzende Dienstleistungen

[Ergänzende Dienstleistungen](#) sind gegen eine Gebühr oder kostenlos hinsichtlich des gekauften Preispakets erhältlich.

3. FLUGTICKET

3.1 Allgemeine Bestimmungen

Die Fluggesellschaft gewährt die Beförderung nur dem Fluggast, dessen Namen auf dem Flugticket aufgeführt ist. Das Flugticket ist nicht übertragbar. Der Fluggast ist verpflichtet, das Flugticket und dessen Inhalt vor Missbrauch und anderen Personen zu schützen, insbesondere im Fall einer Reklamation. Der Fluggast muss auf Ersuchen der Fluggesellschaft oder einer anderen berechtigten Person das Flugticket zur Einsicht vorlegen. Jedes Flugticket berechtigt zur Beförderung an dem Tag und auf dem Flug, für welchen es gekauft wurde.

3.2 Geltungsdauer des Flugtickets

Das Flugticket gilt 1 Jahr gerechnet vom Antritt des ersten Fluges, der auf dem Flugticket aufgeführt ist, oder 1 Jahr gerechnet vom Ausstellungsdatum, sofern das Flugticket nicht genutzt wurde.

Sofern die Fluggesellschaft dem Fluggast nicht die vereinbarte Beförderung gewährleisten kann, oder es zur Verschiebung des Fluges innerhalb der Geltungsdauer des Flugtickets kommt, verlängert sich die Geltungsdauer bis zu dem Moment, bis die Fluggesellschaft die Beförderung verwirklichen kann.

3.3 Kauf des Flugtickets

3.3.1 Buchung des Fluges mit dem Sitzplatz

Die Fluggesellschaft führt die Buchung eines Sitzplatzes auf einem konkreten Flug kostenlos durch. Die Buchung wird dem Fluggast in dem Moment bestätigt, wenn sie durch die Fluggesellschaft oder den Agenten angenommen und im Buchungssystem verzeichnet wird. Auf Wunsch des Fluggastes stellt die Fluggesellschaft eine Buchungsbestätigung aus.

Sofern der Fluggast den Preis für das Flugticket nicht in der, durch die Fluggesellschaft oder den Agenten aufgeführten, Frist bezahlt, kann die Buchung storniert werden und der Platz wird einem anderen Fluggast gewährt.

3.3.2 Angaben zur Person

Der Fluggast gewährt der Fluggesellschaft oder dem Agenten seine persönlichen Daten zum Zweck der Buchung, des Flugticketkaufs, der Besorgung zusätzlicher und ergänzender Dienstleistungen und der Erleichterung der Einreiseformalitäten. Für diesen Zweck erteilt der Fluggast der Fluggesellschaft die Zustimmung, seine persönliche Daten über eine Dauer von 5 Jahren zu sammeln, zu speichern und zu bearbeiten und gleichzeitig stimmt er der Übergabe dieser persönlichen Daten an weitere dritte Personen zu, die sich an der Buchung oder der Beförderung beteiligt haben und/oder an staatliche Behörden, unabhängig davon, um welches Land es sich handelt und in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen.

Die betroffenen Fluggäste sind berechtigt, Zugang zu den so gesammelten, gespeicherten und übergebenen Daten zu haben und können diese in dem Maße ändern, sofern diese ungenau oder unvollständig sind.

3.3.3 Größe der Sitze im Flugzeug

Der Fluggast nimmt zur Kenntnis, dass die Sitzbreite zwischen den Armlehnen 43 cm bei Flugzeugen mit einer Kapazität bis zu 70 Sitzen beträgt und das unabhängig davon, welches Preispaket gewählt wurde. Bei Flugzeugen mit einer Kapazität von mehr als 70 Sitzen beträgt die Sitzbreite 44 cm.

3.3.4 Zuteilung der Sitze im Flugzeug

Die Fluggesellschaft ist berechtigt, die Sitzplätze der Fluggäste, unabhängig von der vorherigen Buchung bzw. von der durch die Fluggesellschaft erstellten Buchungsbestätigung, aus Sicherheits- oder Betriebsgründen zu ändern. Erscheint der Fluggast nicht in der von der Fluggesellschaft festgelegten Frist zum Check-in oder hat er keine notwendigen Dokumente oder ist er unfähig den Flug anzutreten, hat die Fluggesellschaft das Recht, die Buchung des Sitzplatzes auf dem konkreten Flug zu stornieren.

3.3.5 Flugticketpreis

3.3.5.1 Allgemeine Bestimmungen

Der Flugticketpreis wird als Summe der Beförderung, der Steuern und Gebühren bestimmt.

Das Flugticket kann nur zu den, im gewählten Preispaket festgelegten, Bedingungen genutzt werden, die am Zahltag und die, auf dem Flugticket aufgeführte, Linie gelten.

3.3.5.2 Steuern und Gebühren

Der Fluggast ist verpflichtet, neben dem Beförderungspreis auch die Steuern und Gebühren, die mit dem Flug zusammenhängen, zu entrichten. Der Fluggast wird vor dem Flugticketkauf über die Gebühren und Steuern, die gemeinsam mit dem Beförderungspreis berechnet werden, informiert. Auf dem Flugticket sind die Steuern und Gebühren separat aufgeführt. Die Fluggesellschaft ist berechtigt, die Begleichung der [Gebühren](#), die mit dem Flugticketkauf zusammenhängen, zu fordern.

3.3.5.3 Zahlung des Flugtickets

Der Flugticketpreis kann in bar, mit einer Kreditkarte oder durch Überweisung auf das Konto in der Währung bezahlt werden, die die Fluggesellschaft annimmt. Sofern die Zahlung in einer anderen Währung erfolgt, als in der Währung, in welcher der Preis veröffentlicht ist, führt die Fluggesellschaft oder der Agent die Umrechnung des Preises anhand des im Buchungssystem festgelegten Umrechnungskurses durch.

3.3.6 Umbuchung des Flugtickets

Wenn der Fluggast irgendwelche Angaben auf dem gekauften Flugticket ändern möchte, muss er vorab mit der Fluggesellschaft oder dem Agenten Kontakt aufnehmen. Die Fluggesellschaft und der Agent sind berechtigt, für jede Änderung des Flugtickets nach den Bedingungen des gekauften Preispaktes eine Gebühr, die Zahlung des Preisunterschieds zwischen dem ursprünglich gekauften Flugticket und dem neuen Flugticket, sowie eine nachträgliche [Gebühr](#) für die durchgeführte Änderung zu fordern. Einige Preispakete können zu Bedingungen angeboten werden, die die Möglichkeit einer Umbuchung oder Stornierung des Flugtickets einschränken oder ausschließen.

4. RECHTE UND PFLICHTEN DER FLUGGÄSTE

4.1 Der Fluggast ist verpflichtet, vor dem Einstieg in das Flugzeug nach Aufforderung durch die Fluggesellschaft oder durch die staatlichen Behörden oder anderer machtausübenden Organe, seine Identität nachzuweisen und die relevanten Reisedokumente vorzulegen, gegebenenfalls Fragen zur Sicherheit zu beantworten, oder den berechtigten staatlichen Behörden die geforderten persönlichen Daten zu gewähren. Aufgrund einer Rechtsvorschrift kann seitens der Fluggesellschaft die Gewährung von Informationen über die Fluggäste oder der Zugang zu Daten der Fluggäste an weitere Personen gefordert werden (insbesondere den staatlichen Behörden).

4.2 Vor dem Flugticketkauf ist der Fluggast verpflichtet, die Fluggesellschaft über seinen Gesundheitszustand zu informieren, welcher seine Beförderung komplizieren oder negativ den Flugverlauf beeinträchtigen könnte.

4.3 Der Fluggast ist verpflichtet, entsprechende Vorsicht hinsichtlich des Flugverkehrs zu bewahren und die Hinweise der Fluggesellschaft zu befolgen, insbesondere während:

- des Check-in, der Sammlung und der Bewegung im Fluggastraum,
- des Ein- und Ausstiegs in und aus dem Flugzeug,
- des Ablegens der Kleidung und des Handgepäcks in der Kabine des Flugzeugs.

4.4 Der Fluggast ist weiterhin verpflichtet, sich Handlungen zu enthalten, die die Sicherheit und die Kontinuität des Flugverkehrs gefährden könnten, andere Fluggäste nicht zu stören oder nicht zu belästigen oder nicht Ursache für deren Beschwerden zu sein, nicht die ordentliche Pflichtausübung der Fluggesellschaft zu hindern, nicht das Eigentum der Fluggesellschaft oder anderer Fluggäste zu beschädigen, sich dem übermäßigen Alkoholenuss an Bord des Flugzeugs zu enthalten.

4.5 Der Fluggast ist weiterhin verpflichtet:

- sich mit sämtlichem Gepäck am Check-in-Schalter zur Abfertigung und zur Sicherheitskontrolle einzufinden und das mindestens 1 Stunde bei Kurzstreckenflügen und 2 Stunden bei Langstreckenflügen vor dem geplanten Abflug,
- sich mindestens 20 Minuten vor dem geplanten Abflug am entsprechenden Gate einzufinden,
- sich der vorgeschriebenen [persönlichen Sicherheitskontrolle](#) zu unterziehen, einschließlich all seines Gepäcks, die von Behörden der Staatsverwaltung oder von befugten Personen durchgeführt wird;
- die Gebühr für die Beförderung des Gepäcks zu zahlen, welches das kostenlose Limit überschreitet,
- nach Aufforderung durch die Fluggesellschaft oder auf Hinweis durch die Lichtsignale während des Starts und der Landung, ggf. während des Flugs die Sicherheitsgurte anzulegen,
- das Rauchverbot, einschließlich elektronischer Zigaretten, an Bord aller Flugzeuge einzuhalten. Der Verstoß gegen dieses Verbot kann mit einer Geldbuße bis zu 100 000 CZK bestraft werden,

- während des Fluges nicht die, durch die Fluggesellschaft festgelegten, persönlichen elektronischen Geräte zu nutzen, die durch das Betreiben negativ die Funktion und den Betrieb der elektronischen Geräte des Flugzeugs beeinflussen könnten. Der Verstoß gegen dieses Verbot kann mit einer Geldbuße bis zu 100 000 CZK bestraft werden,
- sich bei, während des Fluges erlittenen, Gesundheitsschäden der notwendigen Ersten Hilfe zu unterziehen, der Besatzung die persönlichen Daten und den Gesundheitszustand mitzuteilen und sich nachfolgend der ärztlichen Untersuchung zu unterziehen,
- der Fluggesellschaft sämtliche Kostenverluste und Schäden zu begleichen, die er der Fluggesellschaft durch seine unangemessene Handlung zugefügt oder verursacht hat (z.B. die Beschädigung des Flugzeuginterieurs, die illegale Beförderung gefährlicher Tiere oder Sachen, die Notlandung des Flugzeugs u.ä.),
- sich bedingungslos während des Fluges den Anweisungen des Piloten (Kapitäns) des Flugzeugs und des Flugbegleitpersonals zu unterziehen,
- seine Kleidung und sein Äußeres so anzupassen, dass diese dem Standard des Flugverkehrs entsprechen.

5. RECHTE UND PFLICHTEN DER FLUGGESELLSCHAFT

5.1 Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, die Fluggäste über die Identität der die Beförderung durchführenden Fluggesellschaft bzw. -gesellschaften zu informieren.

5.2 Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, die Fluggäste über die Anordnung und die Anwendung von:

- Sicherheitsgurten,
- der Notausgänge und Notanlagen, die für die gemeinsame Nutzung bestimmt sind,
- den Rettungswesten und Sauerstoffgeräten, sofern diese Mittel für die Nutzung seitens der Fluggäste vorgeschrieben ist,
- anderen Notanlagen, die zur individuellen Nutzung bestimmt sind, zu unterrichten.

5.3 Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, den Fluggast über das Rauchverbot und das Verbot der Nutzung von elektronischen Geräten an Bord des Flugzeugs zu unterrichten, dessen Verstoß mit einer Geldbuße bis zu 100.000,- CZK bestraft werden kann.

5.4 Im Bedarfsfall ist die Fluggesellschaft verpflichtet, die Fluggäste über die Notfallmaßnahmen, die für die gegebene Situation geeignet sind, zu belehren.

5.5 Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, den Fluggästen das Anlegen der Sicherheitsgurte während des Starts, der Landung, bei Turbulenzen und immer nach Anweisung durch den Piloten (Kapitän) des Flugzeugs zu gewährleisten und die Fluggäste über das Ablegen seiner Sachen im Flugzeug zu belehren.

5.6 Die Fluggesellschaft ist berechtigt, den Flug mit einem Flugzeugtyp zu betreiben, der sich vom, während des Flugticketkaufs, im Buchungssystem aufgeführten Flugzeugtyp unterscheidet.

5.7 Die Fluggesellschaft ist berechtigt, den Flug mit einem Flugzeug einer anderen Fluggesellschaft zu betreiben.

6. ABLEHNUNG UND AUSSCHLUSS DER FLUGGÄSTE VON DER BEFÖRDERUNG

6.1 Allgemeine Bestimmungen

Die Fluggesellschaft kann die Beförderung des Fluggasts ablehnen:

- a) sofern das die Vorschriften der Fluggesellschaft über die Flugleistung erfordern oder sofern das aus Kapazitätsgründen nicht möglich ist, oder sofern die Fluggesellschaft ihren Flug storniert (resp. die Fluggesellschaft kann die Beförderungsbedingungen laut Beförderungsvertrag nicht erfüllen),
- b) aufgrund der Einhaltung der gültigen Sicherheitsanforderungen, sofern der Fluggast durch seinen Gesundheitszustand behindert ist oder durch seine Bewegungs- und Orientierungsfähigkeit eingeschränkt ist, oder sofern die Flugzeuggröße oder dessen Türe den Zugang an Bord oder die Beförderung einer solchen Person nicht ermöglicht,

- c) sofern der Fluggast wegen seinem körperlichen oder geistigen Zustand betreut werden muss und keinen Betreuer mitführt, der ihm die notwendige Pflege gewährleisten könnte,
- d) sofern es seitens des Fluggasts zum Verstoß gegen die geltenden Vorschriften im Land des Abflugs, im Bestimmungsland, sowie im Transit- oder Transferland kommen würde,
- e) sofern der Fluggast von einer ansteckenden Krankheit betroffen ist, welche einer Pflichtmeldung unterliegt, an einer schweren Krankheit leidet, deren plötzlich auftretenden Symptome negativ die Sicherheit der anderen Fluggäste beeinflussen könnten,
- f) sofern er durch sein Verhalten die Flugsicherheit oder die öffentliche Ordnung stören könnte oder sofern er nicht geeignet gekleidet ist,
- g) sofern er sich weigert, die Gebühr für die Beförderung des Gepäcks zu zahlen, welches das kostenlose Limit überschreitet oder sofern er die Beförderung im Gepäckraum in dem Fall verweigert, wenn das Gepäck nicht das Limit für das Handgepäck erfüllt,
- h) sofern es zum Verstoß gegen irgendeine Pflicht kommt, die im Teil 4 aufgeführt sind, insbesondere hinsichtlich der Flugsicherheit.

6.2 Anspruch des Fluggasts auf Rückerstattung des Flugticketpreises

Demjenigen Fluggast, dem der Flug nach den Buchstaben a), b) und c) der vorherigen Bestimmung abgelehnt wurde, wird als Ersatz für die nicht geleistete Beförderung entweder der Flugticketpreis zurückerstattet oder deren proportionalen Anteils für den nicht geleisteten Flug oder es wird ihm eine Ersatzbeförderung mit einem anderen Flugzeug oder einer anderen Beförderungsart angeboten. Kommt es zum Ausschluss des Fluggasts aus anderen Gründen, wird der Ersatz für die nicht verwirklichte Beförderung nach den Bedingungen des gewählten Preispakets vergütet.

7. BEFÖRDERUNG VON FLUGGÄSTEN MIT SONDERBEDÜRFNISSEN

7.1 Allgemeine Bestimmungen

7.1.1 Die Fluggäste, die eine Sonderassistentz und/oder Pflege benötigen, müssen die Fluggesellschaft über diese Tatsache bereits vor dem Flugticketkauf informieren, spätestens jedoch 48 Stunden vor dem geplanten Abflug.

7.1.2 Die Fluggesellschaft unternimmt alle Anstrengungen, um die Beförderung von Fluggästen mit Sonderbedürfnissen zu ermöglichen. Die Annahme zur Beförderung von Fluggästen mit Sonderbedürfnissen muss durch die Fluggesellschaft immer vor dem Flugticketkauf bestätigt werden.

7.1.3 Aufgrund der Sicherheitsanforderungen können die Fluggäste mit Sonderbedürfnissen nicht Sitze in der Nähe der Notausgänge des Flugzeugs belegen.

7.2 Beförderung von behinderten Fluggästen und von Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität und Orientierung

7.2.1 Der Umfang der Pflege während des Fluges hängt von den Sicherheitsvorschriften im Flugverkehr, der Flugzeugausstattung der Fluggesellschaft und den örtlichen Bedingungen des Flughafens ab. Behinderte Fluggäste oder Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität und Orientierung legen bei der Abfertigung zum Flug einen Befund ihres behandelnden Arztes auf einem vorgeschriebenen Formular vor, welches bestätigt, dass die Fluggäste fähig zur Flugbeförderung sind.

7.2.2 Die Fluggesellschaft ist berechtigt, Fluggäste wegen ihrer Behinderung oder ihrer eingeschränkten Mobilität und Orientierung aufgrund der Einhaltung der geltenden Sicherheitsanforderungen abzulehnen, oder sofern die Flugzeuggröße oder dessen Türe für den Zugang an Bord die Beförderung solcher Personen nicht ermöglicht.

7.2.3 Die Fluggesellschaft ist berechtigt, zu verlangen, dass ein behinderter Fluggast oder ein Fluggast mit eingeschränkter Mobilität oder Orientierung durch eine weitere Person begleitet wird, welche fähig ist, diesem Fluggast die notwendige Hilfe zu leisten.

7.2.4 Fluggäste, die die Absicht haben, mit einem eigenen Rollstuhl zu reisen, sind verpflichtet über diese Tatsache die Fluggesellschaft vor dem Flugticketkauf zu informieren. Fluggäste, die von Begleithunden abhängig sind, müssen eine Bestätigung über die Dressur des Hundes für Behinderte, sowie die erforderlichen Reisedokumente haben, weiterhin wird ein Maulkorb für den Hund im Bedarfsfall empfohlen. Der Begleithund muss ein Geschirr tragen, angeleint sein und wird an Bord des Flugzeugs kostenlos befördert. Die Beförderungsbedingungen für behinderte Fluggäste und Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität und Orientierung stehen auf der WEB-Seite der Fluggesellschaft im Teil [Barrierefrei Reisen](#) zur Verfügung.

7.3 Beförderung von alleinreisenden Kindern

7.3.1 Kinder, die jünger als 12 Jahre sind (bis zum vollendeten 12. Lebensjahr) können nicht ohne Begleitung eines Erwachsenen befördert werden.

7.3.2 Kinder im Alter zwischen 6 und 11 Jahren können ohne Begleitung von Erwachsenen nur in dem Fall befördert werden, wenn für das Kind die Dienstleistung „[Alleinreisendes Kind](#)“ gebucht wird. Diese Dienstleistung muss vor dem Flugticketkauf angefordert werden. Die Fluggesellschaft gewährt diese Dienstleistung hinsichtlich der zugänglichen Kapazität. Das Kind kann unter der Bedingung allein reisen, wenn es auf dem Flughafen zum Abflug durch einen Erwachsenen begleitet wird. Zur Beförderungsannahme ersucht die Fluggesellschaft eine schriftliche Erklärung auf einem vorgeschriebenen Formular, dass ein anderer Erwachsener das Kind auf dem Bestimmungsflyhafen erwarten wird. Das ausgefüllte und unterschriebene Formular legt das Elternteil oder der gesetzliche Vertreter der Fluggesellschaft vor. Das [Formular](#) steht in den Verkaufsbüros der Fluggesellschaft zur Verfügung. Das alleinreisende Kind muss alle erforderlichen Reisedokumente haben. Die Beförderung von alleinreisenden Kindern ist gebührenpflichtig und kann auf Antrag auch für Kinder im Alter zwischen 12 und 17 Jahren (bis zum vollendeten 18. Lebensjahr) gewährleistet werden. Mehr Informationen finden Sie [hier](#). Die Fluggesellschaft ist berechtigt einen Altersnachweis des Kindes zu verlangen, welches zur Beförderung übernommen werden soll.

7.4 Beförderung von Kindern im Alter bis zu 2 Jahren

Unter einem Kind bis zu 2 Jahren versteht man ein Kind im Alter von 7 Tagen bis zum vollendeten 2. Lebensjahr. Ein erwachsener Fluggast kann maximal mit zwei Kindern im Alter bis zu zwei Jahren reisen, wobei mindestens eines der Kinder einen eigenen Kinderautositz haben muss, der für die Nutzung im Flugverkehr zertifiziert ist und welcher während der Beförderung auf einem separaten Sitz angebracht sein muss. Mehr Informationen finden Sie [hier](#).

7.5 Beförderung von schwangeren Frauen

Schwangere Frauen können bis zum Ende der 34. Woche der Schwangerschaft befördert werden (bis Ende der 28. Woche bei einer Mehrlingsschwangerschaft). Die Fluggesellschaft ist berechtigt, die schwangeren Frauen von der Beförderung abzulehnen, die nicht fähig sind, die Woche der Schwangerschaft (Schwangerschaftsausweis, eine ärztliche Bestätigung oder ein ähnliches Dokument) nachzuweisen.

8. GEPÄCK

8.1 Allgemeine Bestimmungen

8.1.1 Das Gepäck wird als abgefertigt und als Handgepäck befördert. Der Fluggast hat Recht auf eine kostenlose Gepäckbeförderung zu den, im [Preispaket](#), gekauften Bedingungen. Die Gepäckzahl ist auf dem Flugticket aufgeführt.

8.1.2 Für die Gepäckbeförderung, die das kostenlose Limit überschreitet, ist die Fluggesellschaft berechtigt, eine [Gebühr](#) zu erheben.

8.1.3 Informationen über die Gepäckbeförderung bei, durch Partnergesellschaften betriebenen, Flügen stehen [hier](#) zur Verfügung.

8.1.4 Die Fluggesellschaft hat das Recht, sich über die Maße und das Gewicht jedes beförderten Gepäcks jederzeit vor dem Zugang an Bord des Flugzeugs zu überzeugen. Die Fluggesellschaft ist berechtigt, die Gepäckbeförderung abzulehnen, die das Limit der im Preispaket bestimmten Bedingungen überschreitet.

8.2 Der Fluggast darf nicht mit sich führen:

- Gepäck und Gegenstände, die die Sicherheit des Fluges, der Personen und des Eigentums gefährden könnten und weiterhin Gepäck und Sachen, die während des Fluges leicht beschädigt werden könnten, dessen Verpackung ungeeignet ist und belästigend für die Fluggäste sein könnte;
- Gegenstände, die zur Beförderung laut geltenden Gesetzen, Vorschriften und Anordnungen des zuständigen Staates verboten sind;
- Gegenstände, die nach Ansicht der Fluggesellschaft für die Beförderung aufgrund ihres Gewichtes, Größe oder Charakters ungeeignet sind;

- [Gefahrenstoffe](#) (Sprengstoffe und Munition, brennbare und ätzende Stoffe, komprimierte Gase, Gift oder toxische und infektiöse Stoffe, oxydierende Stoffe, radioaktives Material, magnetisches Material und andere gefährliche Gegenstände);
- detaillierte Beförderungsbedingungen der oben aufgeführten Kategorien teilen die Verkaufsbüros der Fluggesellschaft mit.

8.3 Die Fluggesellschaft haftet für keinen Schaden, der durch die Entnahme des Gepäcks oder eines Inhaltsteils aus Sicherheitsgründen entstand.

8.4 Abgefertigtes Gepäck

- 8.4.1** Ein abgefertigtes Gepäckstück darf nicht das Gewicht von 32 Kilogramm und die Summe der Maße aller drei Dimensionen (Länge + Breite + Höhe) darf 250 cm nicht überschreiten. Zur Beförderung wird abgefertigtes Gepäck übernommen, welches gut verschlossene Koffer oder andere fest verschließbare, sowie mit einem Schloss versehene Gepäckstücke sind.
- 8.4.2** Die Fluggesellschaft übergibt dem Fluggast als Bestätigung über die Übernahme des abgefertigten Gepäcks einen Gepäckschein, welchen der Fluggast verpflichtet ist, für eine eventuelle Reklamation aufzubewahren.
- 8.4.3** Das abgefertigte Gepäck wird im Gepäckraum, in der Regel im gleichen Flugzeug wie der Fluggast, befördert. Ist so eine Beförderung nicht möglich, wird diese mit dem nächst möglichen Flug verwirklicht.
- 8.4.4** Die Beförderung von Gepäck und Sachen, die die Sicherheit des Fluges, der Personen oder des Eigentums gefährden könnten und weiterhin von Gepäck und Sachen, die während des Fluges leicht beschädigt werden könnten, oder deren Verpackung ungeeignet ist, kann die Fluggesellschaft vor dem Abflug oder jederzeit während der Reise verweigern. Die Annahme des Gepäcks zur Beförderung ist keine Eignungsbestätigung des Gepäcks und deren Inhalts zur Beförderung.
- 8.4.5** Der Fluggast ist verpflichtet:
- 8.4.5.1** sämtliches Gepäck am Abfertigungsschalter abzugeben, welches nicht das Limit für eine Handgepäck erfüllt;
 - 8.4.5.2** jedes Gepäckstück vor der Übernahme zur Beförderung außen und innen mit seinem Namen und seiner Kontaktadresse am Aufenthaltsort (z.B. Name und Adresse des Hotels, des ständigen Wohnsitzes, usw.) zu versehen. Der Name auf dem Namensschild muss mit dem Namen auf dem Flugticket und im Reisedokument übereinstimmen;
 - 8.4.5.3** sein Gepäck ordentlich zu verschließen, und das einschließliche der Gepäckstücke, die mit einem Reißverschluss versehen sind, damit es nicht während des Fluges geöffnet werden kann. Die Fluggesellschaft haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung des Gepäcks, welches nicht ordentlich verschlossen war.
- 8.4.6** Gepäckausgabe
- 8.4.6.1** Der Fluggast ist verpflichtet sein Gepäck sofort nach der Ankunft entgegenzunehmen. Das Gepäck kann der Inhaber des Gepäckscheins entgegennehmen, welcher für das Gepäckstück erstellt wurde. Die Fluggesellschaft ist nicht verpflichtet festzustellen, ob der Inhaber des Gepäckscheins berechtigt ist, das Gepäck entgegenzunehmen und haftet nicht für dessen Verlust bzw. andere Ausgaben, die dem Fluggast in diesem Zusammenhang entstehen könnten.
 - 8.4.6.2** Beschädigtes oder nicht zugestelltes Gepäck muss umgehend nach der Ankunft am Schalter GEPÄCKREKLAMATION - BAGGAGE CLAIM gemeldet werden. Die Fluggesellschaft ist verpflichtet ein schriftliches Protokoll zu erstellen. Andernfalls wird angenommen, dass das Gepäck im ordentlichen Zustand ausgehändigt wurde. Mehr Informationen finden Sie [hier](#).
 - 8.4.6.3** Bei einer späteren Schadensmeldung muss der Fluggast die zusammenhängende Ursache zwischen der Schadensmeldung und dem entsprechenden Flug nachweisen.
- 8.4.7** Für das aufgegebenes Gepäck besteht ein Beförderungsverbot von:
- Geld, Checks, Kreditkarten, handelbaren Wertpapieren oder anderen Wertsachen,
 - Handels- oder anderen persönlichen Dokumenten,
 - Reisepässen oder anderen Personaldokumenten, die zur Identifizierung dienen,

- Medikamenten, Schlüsseln, Handys, dioptrischen und Sonnenbrillen,
- Schmuck, Armbanduhren und Gegenständen aus Edelmetallen,
- Fotoapparaten, Videokameras oder anderen elektronischen Geräten (einschließlich PC, Notebooks und allen Arten von Datenmedien),
- allen Arten von Lithium-Batterien,
- Kunstgegenständen,
- zerbrechlichen Gegenständen,
- verderblichen Waren.

Wertgegenstände und leicht zerbrechliche Gegenstände (wie z.B. Musikinstrumente Lampen, usw.), die sich in einer Schutzhülle befinden, kann der Fluggast mit an Bord des Flugzeugs nehmen und auf einen separaten Sitz befördern. Für so ein Gepäckstück muss der Fluggast vorab diesen Sitz zusammen mit dem Sitz für den Fluggast bestätigt erhalten haben. Bei der Buchung für so ein Gepäck muss der Fluggast die Maße und das Gewicht des Gepäcks anmelden. Hinsichtlich einer sicheren Beförderung auf dem Sitz darf das Gepäck ein Gewicht von 20 kg und die Maße von 42 cm Breite, 41 cm Höhe und 80 cm Länge nicht überschreiten. Hinsichtlich einer sicheren Beförderung vor dem Sitz darf das Gepäck die Maße von 50 cm Breite, 35 cm Höhe und 135 cm Länge nicht überschreiten. Für die Beförderung eines Gepäcks auf dem Sitz wird eine Gebühr in Höhe eines Flugtickets für einen erwachsenen Fluggast erhoben.

Mehr Informationen finden Sie [hier](#).

8.4.8 Ein Kind bis zum vollendeten 2. Lebensjahr, welches einen gebuchten Sitz hat (separater Sitz), hat Anspruch auf eine kostenlose Beförderung von:

- einem abgefertigten Gepäck im gleichen Maße wie ein erwachsener Fluggast (laut gewähltem Preispaket);
- einem Autositz (zertifiziert für den Flugverkehr), der an Bord des Flugzeugs zur Beförderung des Kindes genutzt wird. Für die sichere Befestigung des Autositzes an den Flugzeugsitz darf der untere Teil des Autositzes nicht die Breite von 42 cm und die Tiefe von 46 cm überschreiten.
- einem klappbaren Kinderwagen.

8.4.9 Ein Kind bis zum vollendeten 2. Lebensjahr, welches keinen gebuchten Sitz hat (separater Sitz) und mit einem Erwachsenen reist, welcher ein Flugticket im Preispaket mit Anspruch auf eine kostenlose Beförderung eines abgefertigten Gepäckstücks hat, hat Anspruch auf eine kostenlose Beförderung von:

- einem Gepäckstück, deren Summe der Ausmaße (Breite + Höhe + Länge) 115 cm und das Gewicht von 10 kg nicht überschreiten,
- einen klappbaren Kinderwagen oder einen Autositz.

8.4.10 Ein Kind bis zum vollendeten 2. Lebensjahr, welches keinen gebuchten Sitz hat (separater Sitz) und mit einem Erwachsenen reist, welcher ein Flugticket im Preispaket ohne Anspruch auf eine kostenlose Beförderung eines abgefertigten Gepäckstücks hat, hat Anspruch auf eine kostenlose Beförderung eines klappbaren Kinderwagens oder eines Autositzes.

8.4.11 Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität können kostenlos bis zu 2 Stück Rollstühle oder klappbare Rollstühle oder andere orthopädische Hilfsmittel als abgefertigtes Gepäck zusätzlich zum kostenlosen Anspruch auf dem, im Flugticket aufgeführten, Gepäck befördern.

8.5 Handgepäck

8.5.1 Das Handgepäck kann eine maximale Länge von 55 cm, eine maximale Breite von 45 cm und eine maximale Höhe von 25 cm, einschließlich der Griffe, Seitentaschen und Rädern.

8.5.2 Ein Kind ohne gebuchten Sitz (separater Sitz) hat keinen Anspruch auf Handgepäck.

8.5.3 Das Handgepäck muss an Bord des Flugzeugs in den vorgesehenen Gepäckfächern über den Fluggastsitzen oder unter dem Vordersitz verstaut werden.

8.5.4 Das Gepäck, welches die genehmigten Maße überschreitet, kann aus Sicherheitsgründen nicht an Bord des Flugzeugs befördert werden. Solches Gepäck kann im Frachtraum des Flugzeugs gelagert und befördert werden, sofern es die festgelegten Bedingungen für abgefertigtes Gepäck erfüllt. Für die Beförderung eines solchen Gepäcks wird eine entsprechende [Gebühr](#) bei Überschreitung des kostenlosen Limits erhoben. Sofern der Fluggast nicht der Beförderung des Gepäcks als abgefertigtes Gepäck zustimmt, ist die Fluggesellschaft berechtigt, den Fluggast von der Beförderung auszuschließen.

8.5.5 Sofern das Handgepäck die genehmigten Maße erfüllt und wird der Fluggesellschaft, aufgrund von Platzmangel, erst am Flugzeug übergeben, wird es nicht als abgefertigtes Gepäck betrachtet und darum wird auch keine Gebühr erhoben.

8.5.6 Sofern das Handgepäck im Frachtraum befördert wird, haftet der Fluggast für den Inhalt des Gepäcks. Der Fluggast muss aus diesem Gepäck zerbrechliche und Wertgegenstände (wie z.B. Medikamente, Brillen, Identitätsdokumente und andere wichtige Dokumente, Geld, Handy und andere elektronische Geräte, Schmuck usw.) entnehmen.

8.5.7 Alle Ersatzbatterien dürfen nur im Handgepäck an Bord des Flugzeugs befördert werden und müssen separat verpackt werden, um einen Kurzschluss zu vermeiden.

8.5.8 Im Handgepäck **ist die Beförderung verboten von:**

- Waffen, Munition, Messer, Spielzeug, welches Angriffswaffen ähnelt (wie z.B. Pistolen, Granaten)
- Gegenständen, wie Hieb- und Stichwaffen.

Informationen über die Beförderung von Flüssigkeiten und die Nutzung von elektronischen Geräten an Bord des Flugzeugs stehen [hier](#) zur Verfügung.

8.5.9 Mehr Informationen zur Beförderung des Handgepäcks finden Sie [hier](#).

8.6 Sondergepäck

Nur nach vorheriger Zustimmung der Fluggesellschaft und zu den, von ihr festgelegten, Bedingungen kann befördert werden:

- a) Sportausrüstung oder anderes nicht standardgemäßes oder übergroßes Gepäck;
- b) Lebendige Tiere;

Der Fluggast hat keinen Anspruch auf eine kostenlose Beförderung von Tieren. Zur Beförderung werden nur Hunde und Katzen (weiterhin nur „Tiere“) angenommen. Die Beförderung von Tieren wird gegen eine entsprechende [Gebühr](#) gewährt. Der Fluggast ist verpflichtet, für das Tier sämtliche Dokumente zu beschaffen und alle, vom Abflugs-, Transit-, Transfer- und Bestimmungsland geforderten, Bedingungen zu erfüllen (wie z.B. Reisepass, Mikrochip) und weitere, für die Einreise des Tieres im Bestimmungsland notwendige, Dokumente zu besorgen. Die Fluggesellschaft haftet nicht für eventuelle, durch den Flugverkehr verursachte, Gesundheitsprobleme der Tiere oder für die Ablehnung der Einreise des Tieres im Bestimmungsland. Die Tiere können als abgefertigtes Gepäck im Frachtraum des Flugzeugs in ausreichend großen und widerstandsfähigen Behältern mit undurchlässigem Boden und ausreichenden Atmungsöffnungen befördert werden. Die maximalen Maße des Behälters dürfen eine Länge von 125 cm, eine Breite von 69 cm und eine Höhe von 80 cm nicht überschreiten. Die Fluggesellschaft hat das Recht, bei einem Veterinärdienst die Zustimmung zur Tierbeförderung und die Genehmigung des genutzten Behälters anzufordern.

In der Fluggastkabine können Tiere in starren oder weichen Behältern mit undurchlässigem Boden befördert werden. Die maximalen Maße des Behälters dürfen eine Länge von 43 cm, eine Breite von 30 cm und eine Höhe von 27 cm nicht überschreiten. Das Gesamtgewicht des Behälters mit dem Tier darf 8 Kilogramm nicht überschreiten. Kostenlos und ohne Behälter darf an Bord des Flugzeugs nur ein Assistenzhund befördert werden, der eine behinderte Person begleitet. Die Hunde müssen ein Geschirr tragen, angeleint sein und eine Bestätigung über die Dressur, sowie für die Beförderung von Tieren erforderlichen Dokumente haben.

- c) Waffen und Munition;

Waffen können zum Flugverkehr nur in den Räumen angenommen werden, wo es durch die geltenden Vorschriften erlaubt ist. Sie müssen entladen sein und nur im Frachtraum gelagert werden. Die Munition darf 5 kg pro Person nicht überschreiten. Munition, die mit ihrem Charakter dem Sprengstoff gleichkommt, gehört zu dem s.g. Gefahrgut und darf nur als Luftfracht zu Bedingungen der Gefahrgutbeförderung transportiert werden.

- d) diplomatisches Gepäck in der Fluggastkabine.

8.7 Gepäckbeförderung, die die kostenlosen Limits überschreitet

Das Gepäck, welches das kostenlose Limit überschreitet, wird nach Kapazitätsmöglichkeiten der Fluggesellschaft gegen eine durch die Fluggesellschaft festgelegte [Gebühr](#) befördert.

Die Gebühren für die Überschreitung der kostenlosen Limits des abgefertigten Übergepäcks können jederzeit während der Beförderung, je nach den technischen Möglichkeiten, erhoben werden.

8.8 Gepäckkontrolle

Die Fluggesellschaft kann sich, in Anwesenheit des Fluggasts, von dem Inhalt seines Gepäcks überzeugen. Sofern der Fluggast abwesend ist, ist die Fluggesellschaft berechtigt, unter Anwesenheit von mindestens einem Zeugen, der kein Angestellter der Fluggesellschaft ist, das Gepäck des Fluggasts zu öffnen, sofern Verdacht besteht, dass es Gegenstände enthält, deren Beförderung verboten ist oder Sondermaßnahmen erfordert.

8.9 Gepäck mit deklariertem Wert

Der Fluggast hat die Möglichkeit spätestens vor der Aufgabe des Gepäcks, der Fluggesellschaft den Wert des abgefertigten Gepäcks zu deklarieren, wenn dieser Wert höher ist, als der Wert, für den die Fluggesellschaft haftet. Der Fluggast zahlt eine bestimmte [Gebühr](#) für diesen deklarierten Wert oder kann das Gepäck bei einer Versicherungsgesellschaft versichern lassen.

9. FLUGPLAN

9.1 Allgemeine Bestimmungen

Neben den im Punkt 3.3.3. der Bedingungen aufgeführten Flugtickets teilt die Fluggesellschaft dem Fluggast die Abflugs- und Ankunftszeit des entsprechenden Fluges vor dem Flugticketkauf mit, diese Zeiten sind auch auf dem Flugticket aufgeführt.

9.2 Unregelmäßigkeiten im Flugverkehr

- Im Fall von Unregelmäßigkeiten im Flugverkehr erteilt die Fluggesellschaft dem Fluggast eine [schriftliche Information](#) über seine Rechte, einschließlich seines Rechts auf Fürsorge und Entschädigung.
- Sofern sich der Flug bedeutend verspätet, gestrichen wird oder sofern die Fluggesellschaft nicht fähig ist, den vereinbarten Flug zu besorgen und aus diesem Grund der Fluggast nicht zum Bestimmungsort befördert werden kann, oder er verpasst den, auf dem Flugticket aufgeführten, Anschlussflug, ist die Fluggesellschaft in Übereinstimmung mit der Verordnung des Europäischen Parlaments Nr. [261/2004](#) verpflichtet:
 - a) zur Erstattung des Flugpreis, sofern die Reise nicht mehr den ursprünglich Zweck erfüllen kann, oder,
 - b) den Fluggast zum, auf dem Flugticket aufgeführten, Bestimmungsort mit einem eigenen Flug, oder einem Flug einer anderen Fluggesellschaft oder auf dem Landweg zu befördern,
 - c) dem Fluggast hinsichtlich der Wartezeit Verpflegung, 2 Telefonate, ggf. eine Unterkunft im Hotel für eine oder mehrere Nächte zu gewähren, wenn die Notwendigkeit besteht,
 - d) eine Kompensation zu gewähren.
- Ein Anspruch auf Entschädigung des Fluggasts entsteht nicht, wenn das Ereignis durch außerordentliche Umstände verursacht wurde, die unvermeidbar waren.
- Bei Flügen nach/aus den USA gewährt die die Beförderung durchführende Fluggesellschaft im Fall des langen Rollens auf der Flughafensfläche den Fluggästen eine Unterstützung im Maße des festgelegten [Bereitschaftsplans](#) der betreibenden Fluggesellschaft.

10. TICKETPREISRÜCKERSTATTUNG

10.1 Allgemeine Bestimmungen

[Rückerstattung der Flugticketpreise](#) (weiterhin nur „Erstattung“ genannt) richtet sich nach den Bedingungen des Preispakets und den, zum Zeitpunkt des Flugticketkaufs, geltenden Beförderungsbedingungen. Die Erstattung führt nur die Fluggesellschaft oder der Agent aus, der das Flugticket ausgestellt hat. Bei der Erstattung haben die Fluggesellschaft und der Agent das Recht, die Zahlungsart einzuhalten, welche beim Flugticketkauf gewählt wurde. Die Fluggesellschaft kann die Person, die die Erstattung beantragt, ersuchen, einen schriftlichen Antrag zu stellen.

Die Fluggesellschaft gewährt die Erstattung entweder der, auf dem Flugticket aufgeführten, Person oder der Person, die das Flugticket bezahlt hat und darüber einen Beweis vorlegt. Wurde das Flugticket durch eine andere Person bezahlt, als von der auf dem Flugticket aufgeführten Person, gewährt die Fluggesellschaft die Erstattung nur der Person, die das Flugticket bezahlt hat.

Sofern die Erstattung einer Person gewährt wurde, die einen Beleg über die Zahlung im Sinne der oben genannten Bestimmungen vorgelegt hat, wird die Erstattung als ordentlich betrachtet und entbindet die Fluggesellschaft jeglicher Verantwortung bzw. Folgeansprüche auf eine weitere Erstattung.

10.2 Rückerstattung des Flugticketpreises aus Gründen, die nicht der Fluggast verursachte

Sofern der Fluggast die Reise, für welche er das Flugticket gekauft hatte, nicht aus Gründen antreten konnte, die von der Fluggesellschaft verursacht wurden, erstattet die Fluggesellschaft dem Fluggast den Flugticketpreis unabhängig von den Bedingungen des gekauften Preispaketes.

10.3 Rückerstattung des Flugticketpreises auf Antrag des Fluggasts

Sofern der Fluggast nach dem Flugticketkauf die Erstattung aus anderen, als im vorherigen Punkt genannten, Gründen beantragt, führt die Fluggesellschaft die Erstattung in Übereinstimmung mit den Bedingungen des entsprechenden Preispaketes und zu den, zur Zeit des Flugticketkaufs, geltenden Beförderungsbedingungen durch. Für die Erstattung des Flugtickets ist die Fluggesellschaft berechtigt, die Begleichung einer [Gebühr](#) zu fordern.

10.4 Fristen zur Antragsstellung

Der Antrag auf Erstattung für das ungenutzte oder teilweise genutzte Flugticket muss spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf der Gültigkeit des Flugtickets eingereicht werden.

10.5 Recht auf Ablehnung der Erstattung

Die Fluggesellschaft kann die Erstattung in Übereinstimmung mit den Bedingungen des gekauften Preispaketes ablehnen.

11. REISEBEDINGUNGEN

11.1 Reisepässe, Visum und andere Dokumente

- a) der Fluggast ist verpflichtet, sich alle Dokumente zu besorgen und alle Bedingungen zu erfüllen, die die Behörden des Abflugs-, Transit-, Transfer-, oder des Bestimmungslands fordern (wie z.B. die Bedingungen für Einreise ggf. für Ausreise),
- b) die Fluggesellschaft haftet nicht für Schäden oder Kosten, die dem Fluggast dadurch entstehen, dass er nicht die aufgeführten Pflichten einhielt,
- c) die Fluggesellschaft ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, eine Kontrolle sämtlicher Reisedokumente durchzuführen.

11.2 Einreiseverbot und Ausweisung aus dem Land

Der Fluggast ist verpflichtet den Flugticketpreis (nach den aktuellen erhältlichen Preispaketen) zu zahlen, sofern der Fluggesellschaft durch den Beschluss der zuständigen Behörde auferlegt wurde, den Fluggast zum Abflugort oder anderswohin zurückzubefördern. Die Fluggesellschaft kann zur Begleichung eines solchen Flugtickets die, durch den Fluggast, getätigte Zahlung für den bisher ungenutzten Teil des Flugtickets nutzen. Der Beförderungspreis für das Flugticket zum Ort, wo die Einreise verweigert wurde oder wo es zur Ausweisung des Fluggasts kam, erstattet die Fluggesellschaft dem Fluggast nicht.

11.3 Erstattung von Kosten und Schäden der Fluggesellschaft

Der Fluggast ist verpflichtet, auf Ersuchen der Fluggesellschaft sämtliche Kosten, Verluste und Schäden zu erstatten, die dadurch entstanden, dass der Fluggast nicht die vorgeschriebenen administrativen Reisebedingungen des Abflugs-, Transit-, Transfer- oder Bestimmungslands erfüllte.

11.4 Zollkontrolle

Der Fluggast nimmt zur Kenntnis, dass er verpflichtet ist, bei der Kontrolle seines abgefertigten Gepäcks oder seines Handgepäcks anwesend zu sein, welche während der Reise die Zollbehörde oder andere dazu berechnigte Personen durchführen. Die Fluggesellschaft haftet für keinen Schaden bzw. für keinen Verlust, die dem Fluggast wegen Nichteinhaltung dieser Pflicht entstand.

12. VERANTWORTUNG DER FLUGGESELLSCHAFT

12.1 Allgemeine Bestimmungen

12.1.1 Die Verantwortung der Fluggesellschaft im internationalen Flugverkehr richtet sich nach dem Abkommen über die Vereinigung einiger Vorschriften im internationalen Flugverkehr vom 28. Mai 1999 (s.g. Abkommen von Montreal) und weiter durch die Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union Nr. 2027/97, im Wortlaut der Verordnung Nr. 889/2002 vom 13. Mai 2002, welche aus dem Abkommen von Montreal hervorgeht und sich wie auf den internationalen, so auch auf den nationalen Flugverkehr bezieht.

12.1.2 Die Fluggesellschaft haftet bis zur tatsächlichen Schadenshöhe, höchstens jedoch bis zum eingeschränkten Limit ihrer Haftung.

12.2 Haftung der Fluggesellschaft während der Beförderung der Fluggäste und deren Gepäcks

12.2.1 Für den Fall des Todes oder der Körperverletzung des Fluggasts ist keine finanzielle Haftungsgrenze festgelegt. Bei einer Entschädigung bis zu einem Betrag von 128 821 SDR (ungefähr 150 000 EUR*) wird die Fluggesellschaft keinen Einspruch gegen die entstandenen Entschädigungsansprüche erheben. Über diesen Betrag kann sich die Fluggesellschaft dadurch wehren, dass sie den Beweis erstellt, dass es sich nicht um Fahrlässigkeit oder andere Verschuldung gehandelt hat. Bei einem plötzlichen Todesfall des Fluggasts während des Fluges werden seine sterblichen Überreste auf dem nächstgelegenen Flughafen ausgeladen und protokolliert an die zuständigen Behörden zur weiteren Ermittlung übergeben und nachdem wird eine Ersatzbeförderung bestellt.

12.2.2 Im Fall des Todes oder der Körperverletzung eines Fluggasts gewährt die Fluggesellschaft der berechtigten Person einen Vorschuss in Höhe von minimal 16 000 SDR (ungefähr 19 000 EUR*) zur Deckung der unmittelbaren Finanzbedürfnisse. Der Vorschuss wird innerhalb von 15 Tagen nach der Bestimmung einer berechtigten Person zur Entschädigung gewährt. Die Vorschusszahlung bedeutet nicht, dass die Fluggesellschaft die Haftung zugesteht und im Fall weiterer Zahlungen wird diese als Teil der Gesamtentschädigung betrachtet. Der Vorschuss wird der Fluggesellschaft nicht zurück gezahlt, es sei denn, die Fluggesellschaft weist nach, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit, Unterlassung bzw. durch anderes Fehlverhalten des Fluggastes, auf welchen sich die Zahlung bezieht, verursacht wurde oder sofern die Zahlung eine Person empfangen hat, die nach den geltenden Gesetzen nicht empfangsberechtigt ist.

12.2.3 Im Fall der Verspätung bei der Beförderung des Fluggasts haftet die Fluggesellschaft bis zu einem Betrag von 5 346 SDR (ungefähr 6 500 EUR*) außer den Fällen, wo die Fluggesellschaft alle angemessenen Maßnahmen traf, um den Schaden zu verhindern, oder wenn solche Maßnahmen nicht getroffen werden konnten. Der Betrag der Entschädigung wird im Hinblick auf den Schaden bestimmt, welchen der Fluggast nachweist.

12.2.4 Im Fall einer Verspätung bei der Beförderung des abgefertigten Gepäcks haftet die Fluggesellschaft für Schaden bis zu einem Betrag von 1 288 SDR (ungefähr 1 500 EUR*) außer den Fällen, wo die Fluggesellschaft alle angemessenen Maßnahmen traf, um den Schaden zu verhindern, oder wenn solche Maßnahmen nicht getroffen werden konnten.

* Der entsprechende Betrag richtet sich nach dem aktuellen Wechselkurs.

12.2.5 Die Fluggesellschaft haftet für einen entstandenen Schaden im Fall der Vernichtung oder des Verlusts oder der Beschädigung des abgefertigten Gepäcks, wenn das Ereignis, welches die Vernichtung, den Verlust oder die Beschädigung verursachte, an Bord des Flugzeugs oder zur jeder Zeit stattfand, als sich das abgefertigte Gepäck unter der Kontrolle der Fluggesellschaft befand. Im Fall der Vernichtung, des Verlusts oder der Beschädigung des abgefertigten Gepäcks oder des Handgepäcks haftet die Fluggesellschaft für einen Schaden bis zu einem Betrag von 1 288 SDR außer den Fällen des gewöhnlichen Verschleißes und den Fällen, wo der Schaden durch eigenen Mangel, der Qualität oder Unvollkommenheit des Gepäcks verursacht wurde oder wenn das Gepäck bereits vor Reisebeginn beschädigt war.

12.2.6 Die Haftungsgrenze für das Gepäck bis zu einem Betrag von 1 288 SDR bezieht sich in Summe auf das abgefertigte Gepäck und das Handgepäck. Der Betrag der Entschädigung wird im Hinblick auf den Schaden bestimmt, welchen der Fluggast durch vorgelegte Rechnungsbelege nachweist.

12.3 Haftungseinschränkung der Fluggesellschaft hinsichtlich eines Schadens

12.3.1 Die Fluggesellschaft haftet nur für, auf ihren Flügen, verursachten Schäden. Die Fluggesellschaft, die das Flugticket ausgestellt bzw. das Gepäck für einen Flug einer anderen Fluggesellschaft abgefertigt hat, tritt nur als deren Agent auf. Der Fluggast hat das Recht, seine Ansprüche, im Fall des abgefertigten Gepäcks, gegenüber der Fluggesellschaft geltend zu machen, die sich an dem Flug beteiligte.

12.3.2 Die Fluggesellschaft haftet nicht für das beschädigte Gepäck des Fluggastes, welches durch eigenen Mangel, der Qualität oder Unvollkommenheit des Gepäcks oder dessen Inhalts verursacht wurde.

12.3.3 Die Fluggesellschaft haftet nicht für Schäden am Handgepäck und anderen Sachen, die sich in persönlicher Verwahrung des Fluggasts befinden, es sei, dass der Schaden durch das Verschulden der Fluggesellschaft verursacht wurde oder der Fluggast die Möglichkeit verlor, sich um das Handgepäck zu sorgen. Besteht jedoch eine Mitverantwortung am verursachten Schaden seitens des Fluggasts, haften der Fluggast und die Fluggesellschaft im Verhältnis der Verursachung des Schadens.

12.3.4 Die Fluggesellschaft haftet für keinen Schaden, Verlust oder Beschädigung, die durch natürliche Einflüsse, durch den Tod von Tieren oder deren Verhalten wie z.B. Beißen, Treten, Durchstechen oder Erstickten, oder durch einen mangelhaften Behälter zur Beförderung von Tieren, sowie durch die Unfähigkeit des Tiers, sich psychisch an die unterschiedlichen Bedingungen des Flugverkehrs anzupassen, verursacht wurden.

12.4 Beförderung, durchgeführt von einigen aufeinanderfolgenden Fluggesellschaften

Handelt es sich um eine Beförderung, die von einigen aufeinanderfolgenden Fluggesellschaften durchgeführt wird, wird jede Fluggesellschaft, die den Fluggast und sein Gepäck annimmt, als eine der Seiten des Beförderungsvertrags in dem Maße betrachtet, auf welchen Beförderungsteil sich der ihm angetraute Beförderungsteil bezieht.

Wird die Beförderung auf diese Art durchgeführt, kann der Fluggast oder jede andere Person, die Anspruch auf Entschädigung hat, diesen Anspruch nur gegenüber der Fluggesellschaft geltend machen, die die Beförderung durchgeführt hat, während welcher es zum Vorfall oder zur Verspätung kam, außer in den Fällen, wo die erste Fluggesellschaft durch eine ausdrückliche Vereinbarung die Haftung für den gesamten Flug übernimmt.

Sofern es sich um das Gepäck handelt, kann der Fluggast seinen Anspruch gegenüber der ersten Fluggesellschaft, gegenüber der letzten Fluggesellschaft und außerdem gegenüber der Fluggesellschaft geltend machen, die die Beförderung durchführte, während welcher es zur Vernichtung, zum Verlust, zur Beschädigung oder Verspätung kam. Diese Fluggesellschaften haften gemeinsam und unzertrennlich gegenüber dem Fluggast.

13. REKLAMATIONEN UND DEREN FRISTEN

13.1 Erlittene Körperverletzungen, sowie die Beschädigung am Handgepäck und am anderen persönlichen Vermögen ist der Fluggast verpflichtet, umgehend der Fluggesellschaft zu melden, welche darüber ein Protokoll erstellt. Bei einer späteren Schadensmeldung muss der Fluggast den ursprünglichen Zusammenhang zwischen dem gemeldeten Schaden und der entsprechenden Beförderung beweisen. Bei schweren Körperverletzungen ist die Fluggesellschaft verpflichtet, die Meldung selbst zu tätigen.

13.2 Im Fall **der Beschädigung des abgefertigten Gepäcks** muss der Fluggast den Schaden der Fluggesellschaft unmittelbar reklamieren, sobald er den Schaden feststellt, oder spätestens innerhalb von sieben Tagen nach dessen Übernahme. Bei **Verspätungen** muss die Reklamation spätestens innerhalb von einundzwanzig Tagen nach der Übergabe des Gepäcks an den Fluggast eingereicht werden.

13.3 Jede Reklamation muss schriftlich zu Händen der Fluggesellschaft in den oben aufgeführten Fristen eingereicht werden. Sofern in der festgelegten Frist kein Anspruch auf Reklamation erhoben wurde, ist keine Klage gegenüber der Fluggesellschaft zulässig, außer in dem Fall, dass die Fluggesellschaft einen Betrug beging. Das Recht auf Entschädigung erlischt, sofern in einer Frist von zwei Jahren, beginnend vom Tag der Ankunft am Bestimmungsort oder vom Tag, wann das Flugzeug hätte ankommen sollen oder 2 Jahre nach Ende der Beförderung, keine Klage erhoben wurde.

13.4 Sofern der Fluggast mit den durch die Fluggesellschaft gewährten Dienstleistungen unzufrieden ist, ist er berechtigt, sich mit seiner Reklamation an die [Abteilung Kundenservice](#) zu wenden. Sofern der Fluggast bereits mit der Fluggesellschaft Kontakt aufgenommen hat und mit der Beurteilung seiner Reklamation unzufrieden ist, hat er das **Recht seinen Anspruch im Rahmen eines außergerichtlichen Verfahrens** bei der Tschechischen Handelsinspektion **geltend zu machen** oder er nutzt das elektronische Formular unter folgendem [Link](#). Sämtliche Information über die außergerichtlichen Lösungen der Verbraucherrechtstreitigkeiten steht unter folgenden [Link](#) zur Verfügung.

14. GÜLTIGKEIT UND WIRKUNG

Diese „Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck im Flugverkehr“ treten am 28. Dezember 2019 in Kraft, sind in elektronischer Form erstellt und können auf Ersuchen des Fluggastes zur Einsicht in allen Büros der Fluggesellschaft ausgedruckt werden.

Zu diesem Tag erlischt die Gültigkeit und Wirkung der „Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck im Flugverkehr“ vom 1. Mai 2016.

Der Wortlaut der Beförderungsbedingungen ist in tschechischer Sprache erstellt. Im Streitfall oder bei Unklarheiten im Wortlaut der anderen Sprachen ist immer der Wortlaut in der tschechischen Sprache entscheidend.

CZECH AIRLINES