

Die Rechte der Passagiere in der Flugbeförderung

Diese Rechte erstreckt sich für Passagiere, die

- eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen; und
- melden sich für die Beförderung (mit der Ausnahme der Annullierung):
 - a) wie vorgegeben und zum Zeitpunkt im Voraus angegeben und schriftlich (auch elektronisch) bei der Gesellschaft Travel Service / Smartwings (nachstehend „Beförderer“) oder bei einem Vermittlungsreisebüro; oder
 - b) spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit, wenn keine Zeit angegeben wurde.

Diese Rechte erstreckt sich auch für Fluggäste, die ohne irgendeinen Grund durch den Beförderer oder den Vermittlungsreisebüro von dem bei ihnen gebuchten Flug auf einen anderen Flug übertragen worden.

/ Nichtbeförderung

A) Freiwilliger Abtretung aus der Buchung

Wenn mehr Passagiere auf die Sitze entfallen, die Fluggesellschaft wird zunächst die Freiwilligen fragen, ihr Sitz für die zugesagte Gegenleistung abzugeben. Diese Erstattung wird die folgende **Möglichkeit der Wahl** einschließen:

- a) die Erstattung des Kaufpreises des Flugtickets innerhalb von 7 Tagen, und zwar für den Teil oder die Teile der nicht durchgeführten Reise, wenn der Flug nicht mehr den für ursprünglichen Reiseplan des Passagiers erstreckten Zweck dient, beziehungsweise auch die Gewährung des Rückfluges nach den ursprünglichen Abflugort, und zwar zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder
- b) zumutbare anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen und bei frühestmöglicher Gelegenheit nach den Zielort; oder
- c) zumutbare anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen und bei frühestmöglicher Gelegenheit nach den Zielort zum späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich verfügbarer Plätze;
- d) die Gewährung der Assistenz Service gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (nachstehend „die Verordnung“).

B) Unfreiwillige Nichtbeförderung

Wenn nicht genügend Menge der Freiwilligen meldet sich an, kann der Beförderer die Fluggästen gegen ihren Willen nicht zu befördern. In diesem Fall sind die Passagiere berechtigt, die folgende **Entschädigung** zu erhalten:

- 250 € bei Flügen kürzer als 1.500 km;
- 400 € bei Flügen länger als 1.500 km innerhalb der EU und beim Flug zwischen 1.500 bis 3.500 km außerhalb der EU;
- 600 € bei Flügen länger als 3.500 km außerhalb der EU.

Wenn jedoch dem Passagier eine zumutbare anderweitige Beförderung angeboten wird, mit der Ankunft bis:

- 2 Stunden von der geplanten Ankunft für Flüge kürzer als 1.500 km; oder
- 3 Stunden von der geplanten Ankunft beim Flug länger als 1.500 km innerhalb der EU und beim Flug zwischen 1.500 bis 3.500 km außerhalb der EU; oder
- 4 Stunden von der geplanten Ankunft beim Flug über 3.500 km außerhalb der EU;

die Barentschädigung wird um 50% reduziert.

Der Passagier hat gleichzeitig auch die **Möglichkeit der Wahl** zwischen Erstattung des Kaufpreises des Flugtickets und zumutbarer anderweitigen Beförderung (siehe die Kapitel „[Nichtbeförderung](#)“, [Punkt A](#)).

Der Passagier ist auch zur **Unterstützungsleistungen** durch den Beförderer berechtigt wie folgend:

- a) Mahlzeiten und Erfrischungen im zur Wartezeit angemessenen Verhältnis;
- b) Hotelunterkunft, falls es notwendig wird, eine oder mehrere Nächte zu bleiben;
- c) Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterkunft (Hotel oder einer anderen Unterkunft);
- d) zwei Telefonanrufe oder die Einreichung von zwei Berichten von Telex, Telefax oder E-Mail.

/ Annullierung des Fluges

Wenn ein Flug annulliert wird, hat der Passagier das Recht auf eine **Möglichkeit der Wahl** zwischen Erstattung des Einkaufspreises für das Flugticket und zumutbare anderweitige Beförderung (siehe die Kapitel „[Nichtbeförderung](#)“, [Punkt A](#)).

Der Passagier ist auch zur **Unterstützungsleistungen** durch den Beförderer berechtigt wie folgend (siehe die Kapitel „[Nichtbeförderung](#)“, [Punkt B](#)).

Falls der Passagier nicht über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurde, mindestens:

- a) zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit; oder
- b) innerhalb einer Frist von zwischen zwei Wochen bis 7 Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit, und er wurde nicht eine zumutbare anderweitige Beförderung, die ihm erlaubte, mindestens 2 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit zu verlassen und ihrem Zielort spätestens 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, anbietet; oder
- c) in einem Zeitraum von weniger als 7 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit, und er wurde nicht eine zumutbare anderweitige Beförderung, die ihm erlaubte, mindestens 1 Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit zu verlassen und ihrem Zielort spätestens 2 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, anbietet,

der Passagier wird zur **Entschädigung** (siehe die Kapitel „[Nichtbeförderung](#)“, [Punkt B](#)) berechtigt. Allerdings hat er dieses Recht nicht, wenn die Annullierung des Fluges geht auf außergewöhnliche Umstände (z.B. politische Instabilität, meteorologische Bedingungen unvereinbar mit der Durchführung des betreffenden Fluges, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel, Streiks, usw.) zurück, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen durch den Beförderer ergriffen worden wären.

/ Große Verspätung des Fluges

Falls ein Beförderer vernünftigerweise erwartet, dass einen Flug gegen der planmäßigen Abflugzeit verzögert wird

- 2 Stunden länger oder mehr beim Flug kürzer als 1.500 km; oder
- 3 Stunden länger oder mehr beim Flug länger als 1.500 km innerhalb der EU und beim Flug zwischen 1.500 bis 3.500 km außerhalb der EU; oder
- 4 Stunden länger oder mehr beim Flug über 3.500 km außerhalb der EU,

der Passagier ist auch zur **Unterstützungsleistungen** durch den Beförderer berechtigt (siehe die Kapitel „[Nichtbeförderung](#)“, [Punkt B](#)).

Wenn die Verspätung dauert mindestens 5 Stunden, der Passagier ist auch zur **Unterstützung** berechtigt, und zwar Erstattung des Einkaufspreises für das Flugticket innerhalb von 7 Tagen, und nämlich für den Teil oder die Teile der nicht durchgeführten Reise, wenn der Flug sich nicht mehr den für ursprünglichen Reiseplan des Passagiers erstreckten Zweck dient, beziehungsweise auch Gewährung des Rückfluges nach den ursprünglichen Abflugort, und zwar zur frühestmöglichen Gelegenheit;

Im Fall, dass es auf das Ereignis aufgrund außergewöhnlicher Umstände (Punkt (14), (15)) der Verordnung zurückgeht, die Passagiere sind zur Unterstützungsleistungen gemäß Artikel (9) der Verordnung berechtigt.

/ Ausübung von Rechten

Wenn Sie sich für den Fall der Nichtbeförderung, Annullierung des Fluges oder großer Verspätung erstreckt, wenden Sie an die **Abteilung der Betreuung von Kunden des Travel Service / Smartwings** an die Adresse:

K Letišti 1068/30,
160 08 Prag 6,
Tschechische Republik

E-Mail: customer care@travelservice.aero

Wenn Sie nicht mit der Auflösung Ihrer Beschwerde zufrieden werden, sind Sie berechtigt, eine Beschwerde bei der zuständigen nationalen Behörde gemäß Artikel (16) der Verordnung überzureichen.