

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten zwischen Ihnen („Sie“ oder „Kunde“) und OY SRG Finland AB („Wir“ oder „Uns“) als Betreiberin des Buchungsportals Gotogate (nachfolgend als „Portal“ bezeichnet).

Vor Nutzung des Portals bitten wir Sie, diese AGB mit Sorgfalt zu lesen. Mit Nutzung des Portals erklären Sie sich mit der Geltung dieser AGB einverstanden. Sollten Sie mit der Geltung dieser AGB nicht einverstanden sein, bitten wir Sie, von der Nutzung des Portals Abstand zu nehmen und diese Website zu verlassen.

Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein und als Verbraucher handeln, um auf dem Portal eine Buchung zu tätigen. Ein Verbraucher, im Gegensatz zu einem Unternehmer, ist eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Die Betreiberin des Portals und Ihr Vertragspartner für die Benutzung des Portals ist:

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail: info@support.flights-de.gotogate.com

Telefon: +49 6912006733

Bitte beachten Sie, dass unser Kundenservice hauptsächlich in englischer Sprache durchgeführt wird.

Die AGB gliedern sich wie folgt:

Inhaltsverzeichnis

1. VERTRAGSGEGENSTAND
2. BUCHUNGSVORGANG UND KONTAKTINFORMATION
3. VERMITTLUNG VON FLÜGEN
4. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON BUCHUNGEN VON MEHREREN LEISTUNGEN
5. INFORMATION IN BEZUG AUF PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN
6. UNSERE EIGENEN LEISTUNGEN
7. GEBÜHREN UND ZAHLUNG
8. REKLAMATIONEN
9. KUNDENRECHTE GEMÄSS EU-VERORDNUNG
10. HAFTUNG
11. ANWENDBARES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG
12. DATENSCHUTZ

1. VERTRAGSGEGENSTAND

1.1. Vermittlung von Reiseleistungen

1.1.1. Hinsichtlich der über das Portal angebotenen Flugdienstleistungen und andere Drittanbieter (im Folgenden zusammen „Reiseleistungen“), handeln wir ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler. Unsere Rolle und unsere Verpflichtungen sind mithin darauf beschränkt, Reiseleistungen zu vermitteln, die von Dritten erbracht werden, wie Fluggesellschaften, Reiseveranstalter oder anderen Dienstleistern (im Folgenden jeweils „Leistungserbringer“).

1.1.2. Folglich kommt der Vertrag über die tatsächliche Erbringung von Reiseleistungen (z. B. Beförderungsvertrag, Versicherungsvertrag) direkt zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungserbringer zustande. Wir sind kein Mitverkäufer der Reiseleistungen und werden nicht Partei des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und dem Leistungserbringer.

1.1.3. Mit der Benutzung des Portals zum Erwerb von Reiseleistungen autorisieren Sie uns, in Ihrem Namen zwischen Ihnen und dem(den) jeweiligen Leistungserbringer(n) zu vermitteln, einschließlich der Vermittlung der Zahlung für diese Reiseleistungen, um dafür Sorge zu tragen, dass die Transaktion zwischen Ihnen und dem(den) Leistungserbringer (n) ausgeführt wird. Der ausgewiesene Preis für die jeweilige Reiseleistung kann eine Provision für die Leistungen einschließen, welche wir im Zusammenhang mit der Vermittlung des Vertrags zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungserbringer erbringen.

1.1.4. Die Verantwortung für die Erbringung der über das Portal vermittelten Reiseleistungen liegt ausschließlich beim

jeweiligen Leistungserbringer. In unserer Funktion als Vermittler übernehmen wir keinerlei Verantwortung für die von den Leistungserbringern erbrachten Reiseleistungen und wir übernehmen keinerlei Gewährleistung oder Garantien (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Eignung oder Qualität der über das Portal vermittelten Reiseleistungen. Für etwaige Ansprüche im Zusammenhang mit der Erbringung oder Nicht-Erbringung der Reiseleistung ist der Leistungserbringer der zuständige Adressat.

1.1.5. 5. Sofern Ihnen im Verlaufe der Buchung die Möglichkeit gegeben wird besondere Wünsche zu äußern (wie besondere Mahlzeiten, behindertengerechte Einrichtungen oder Kindersitze), werden wir Ihren Wunsch an den jeweiligen Leistungserbringer weiterleiten. Wir können jedoch keine Verantwortung dafür übernehmen, dass der Leistungserbringer diese Wünsche tatsächlich erfüllen kann.

1.2. Unsere eigenen Leistungen

Neben der im Abschnitt 1.1 genannten Vermittlung von Reiseleistungen werden über das Portal zusätzliche Leistungen (andere als Reiseleistungen) angeboten, für deren Erbringung wir selbst verantwortlich sind. Für diese zusätzlichen Leistungen gehen Sie ein Vertragsverhältnis unmittelbar mit uns ein. Wir werden Sie in jedem Einzelfall deutlich darauf hinweisen, ob und inwieweit wir eigene Leistungen anbieten, statt lediglich Leistungen Dritter zu vermitteln.

Das Portfolio unserer eigenen Leistungen kann sich von Zeit zu Zeit verändern. Einige unserer eigenen Leistungen werden im Abschnitt 6 näher beschrieben. Hinsichtlich weiterer, in diesen AGB nicht beschriebener Leistungen wird Ihnen jeweils im Buchungsverlauf eine detaillierte Beschreibung der jeweiligen Leistung zur Verfügung gestellt sowie Informationen zu Gebühren und zusätzlichen Geschäftsbedingungen für Buchung und Nutzung.

1.3. Anwendbare Vertragsbedingungen

1.3.1. Diese AGB gelten für die Vermittlung von Reiseleistungen gemäß Abschnitt 1.1. sowie für unsere eigenen Leistungen gemäß Abschnitt 1.2.

1.3.2. Für den Vertrag zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungserbringer (Abschnitt 1.1.2) finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers (wie die Beförderungsbedingungen, Transferbedingungen, Versicherungsbedingungen oder dergleichen) Anwendung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers werden Ihnen im Buchungsverlauf mitgeteilt. Bitte lesen Sie diese Geschäftsbedingungen des Leistungserbringers aufmerksam durch, da diese Bestimmungen zur Haftung, Stornierung, zu Buchungsänderungen und Rückerstattungen (sofern verfügbar) und andere Einschränkungen enthalten können.

2. BUCHUNGSVORGANG UND KONTAKTINFORMATION

2.1. Während des Buchungsvorgangs werden Ihnen die technischen Mittel zur Verfügung gestellt, die erforderlich sind, um Fehler in den Anmeldeformularen zu erkennen und sie vor der Übermittlung Ihrer Buchungsanfrage zu korrigieren. Bitte überprüfen Sie alle Daten auf ihre Richtigkeit bevor Sie die Buchungsanfrage abschließen. Nachträgliche Änderungswünsche, falls vom Leistungserbringer gestattet, können zu erheblichen Zusatzkosten führen.

2.2. Wir müssen Sie eventuell kontaktieren, z. B. im Fall von nachträglichen Änderungen der erworbenen Reiseleistung. Sie müssen uns korrekte Kontaktinformation zur Verfügung stellen, wie Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Ferner müssen Sie fortlaufend überprüfen, ob Sie von uns eine Mitteilung empfangen haben.

Des Weiteren sind Sie dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Sie unsere Mitteilungen empfangen können. Wir sind nicht dafür verantwortlich, wenn Sie, aufgrund von Umständen, die nach normalem Ermessen außerhalb unseres Einflussbereichs liegen, eine Mitteilung von uns nicht empfangen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sie haben uns eine falsche E-Mail-Adresse mitgeteilt; (ii) Ihre E-Mail-Einstellungen lassen es nicht zu, dass Sie von uns eine E-Mail empfangen können; oder (iii) Ihre E-Mail-Einstellungen behandeln unsere E-Mail als Spam.

3. VERMITTLUNG VON FLÜGEN

3.1. Vertragsabschluss und Preisänderungen

3.1.1. Nachdem Sie Ihre Buchungsanfrage übermittelt haben, werden wir Ihre Anfrage per E-Mail bestätigen. Das ist der Zeitpunkt, an dem der Vermittlungsvertrag zwischen Ihnen und uns zustande kommt. Wenn Sie innerhalb von einer Stunde nach Abschluss Ihrer Buchungsanfrage keine solche Bestätigung erhalten haben und keiner unserer Mitarbeiter Sie per E-Mail oder telefonisch kontaktiert hat, um auf irgendwelche Probleme hinzuweisen, kontaktieren Sie uns bitte telefonisch zur Verifizierung.

3.1.2. Sobald Ihre angeforderten Tickets ausgestellt wurden, erhalten Sie eine E-Mail mit der Bestätigung und einer Ticketnummer. Das ist der Zeitpunkt, an dem ein bindender Vertrag zwischen Ihnen und der(den) jeweiligen Fluggesellschaft(en) zustande kommt.

3.1.3. Die Preise für den Flug und die Sitzplatzverfügbarkeit werden von der jeweiligen Fluggesellschaft direkt in das Portal eingegeben. Falls von der Fluggesellschaft Änderungen vorgenommen werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Preisänderungen, Sitzplatzverfügbarkeit oder etwas anderes), die nach Absenden der

Buchungsanfrage erfolgen, jedoch bevor der Vertrag mit der Fluggesellschaft verbindlich geworden ist (wie in Abschnitt 3.1.2 oben dargelegt), tritt der Vertrag nicht in Kraft und Ihre Zahlung wird vollständig zurückerstattet. Eventuell kontaktieren wir Sie und geben Ihnen die Möglichkeit, den geänderten Preis während unserer normalen Geschäftszeiten, jedoch nicht später als 24 Stunden, nachdem wir von der Preisänderung Kenntnis erlangt haben, oder am ersten auf einen solchen 24-Stunden-Zeitraum folgenden Werktag, zu akzeptieren.

3.2. Information über die Buchungs- und Beförderungsbedingungen

3.2.1. Bezüglich der auf dem Portal angebotenen Flüge handeln wir ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler. Der Vertrag über die Erbringung des gebuchten Fluges kommt unmittelbar zwischen Ihnen und der jeweiligen Fluggesellschaft zustande und wir übernehmen keine vertragliche Verantwortung in Bezug auf die Leistung oder Nichtleistung Ihres Fluges. Die operierende Fluggesellschaft ist alleinig für die Leistung / Nichtleistung Ihres Fluges verantwortlich.

3.2.2. Bevor Sie die Buchung abschließen, werden Ihnen die Geschäftsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaft(en) zur Verfügung gestellt.

3.2.3. Wir haben bei der Vermittlung von Reisedienstleistungen, die von Fluggesellschaften erbracht werden, keinen garantierten Zugriff auf das Buchungssystem der Fluggesellschaft. In diesem Fall können wir in Ihrem Namen handeln und den Vertrag zwischen Ihnen und der Fluggesellschaft abschließen. Eventuell werden wir Sie auch bitten, sich für Fragen zu Buchungen, Änderungen oder für die Stornierung Ihrer Buchung direkt an die Fluggesellschaft zu wenden. Wenn Sie unseren Flexibles-Ticket-Service (siehe Absatz 8) gekauft haben, müssen jedoch sämtliche Anfragen für eine Umbuchung über unseren Kundenservice erfolgen, wie in Absatz 8.1.4. dargelegt. Möglicherweise erhalten Sie zwei Buchungsbestätigungen – eine von uns und eine von der betreffenden Fluggesellschaft. Wenn Sie zwei Buchungsbestätigungen erhalten haben, verwenden Sie zum Check-in bitte die Buchungsbestätigung der Fluggesellschaft.

3.2.4. Nachstehend möchten wir Ihnen überblicksartig Information zu den Beförderungs- und Buchungsbedingungen geben, wie sie von den Fluggesellschaften üblicherweise so oder so ähnlich verwendet werden. Abweichenden Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft haben jedoch in jedem Fall Vorrang vor der allgemeinen Information nach Maßgabe dieses Abschnitts 3.2.4. Überprüfen Sie daher vor Ihrer Buchung in jedem Fall die anwendbaren Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

a. Flugzeiten/Check-in

Sämtliche angegebenen Flugzeiten sind Ortszeiten. Ankunftszeiten am darauffolgenden Tag werden auf dem Flugplan mit „+1“ angegeben. Die angegebenen Flugzeiten sind vorläufig und können kurzfristigen Änderungen unterliegen, nachdem das Ticket ausgestellt wurde, z. B. aufgrund von Einschränkungen durch die Flugkontrolle, Wetter oder operative Einschränkungen der Fluggesellschaft. Bitte informieren Sie sich vor Ihrem Flug immer über die aktuellen Zeiten.

Bitte halten Sie die von der Fluggesellschaft angegebenen Check-in-Zeiten ein. Die Fluggesellschaften sind dazu berechtigt, das Boarding zu verweigern, wenn Sie zu spät am Check-in erscheinen. Bitte beachten Sie, dass einige Fluggesellschaften zum Check-in über ihre eigene Website anregen, weil sie für den manuellen Check-in am Flughafen eventuell eine Gebühr verlangen.

b. Kombination aus Einzeltickets.

Eine Kombination von zwei getrennten Einzelflugtickets, anstatt eines Hin- und Rückflugtickets wird im Buchungsverlauf klar als solche gekennzeichnet. Die Tickets werden im Fall einer Stornierung, Änderung, Unterbrechung des Flugbetriebs wie durch Streiks und Flugplanänderungen unabhängig voneinander behandelt. Es gelten die Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft. Flugtickets mit unterschiedlichen Buchungsnummern werden immer als voneinander getrennte Reisen angesehen

c. Flugtickets mit mehreren Abschnitten/Nutzungsreihenfolge

Ihr Hin- und Rückflugticket kann aus mehreren Abschnitten bestehen. Gemäß den Bedingungen der meisten Fluggesellschaften, müssen diese Abschnitte der Reihenfolge nach genutzt werden. Ist dies nicht der Fall, verwehren viele Fluggesellschaft die Weiterbeförderung auf den nächsten Flugabschnitten (d. h. die Nichtbenutzung eines Reiseabschnitts kann die Ungültigkeit des restlichen Tickets nach sich ziehen). Wenn Sie bei Ihrem Hin- und Rückflugtickets nicht zum Hinflug erscheinen (No-Show) kann Ihr Rückflug von der Fluggesellschaft storniert werden.

d. Schwangerschaft

Einige Fluggesellschaften verweigern die Beförderung von Frauen, die zum Zeitpunkt des Hin- oder Rückflugs die 28. Schwangerschaftswoche überschritten haben. Wenn Sie schwanger sind, müssen Sie mit der Fluggesellschaft und Ihrem Arzt klären, ob Sie die Reise antreten können oder nicht.

e. Tickets für Säuglinge und (Klein-)Kinder

Bitte kontaktieren Sie die Fluggesellschaft um die Bedingungen für Reisen mit einem Schoßkind zu erfragen. Üblicherweise benötigen Kinder über 2 Jahren ein eigenen Sitzplatz, wohingegen Kinder zwischen 0 und 2 Jahren als Schoßkinder reisen, denen kein eigener Sitzplatz zugewiesen wird. Sofern ein Kleinkind vor Beendigung der Reise das 2. Lebensjahr vollendet, muss für die gesamte Reise ein Kinderticket (mit eigenem Sitz) gebucht werden. Tickets für Säuglinge/Kleinkinder können nicht vor der Geburt gebucht werden, weil der korrekte Name und das Geburtsdatum den Daten im Personalausweis entsprechen müssen. Wir werden keine Kosten erstatten, die dadurch anfallen, dass zunächst ein falsches Ticket gebucht wird.

f. Unbegleitete Minderjährige

Wir vermitteln keine Buchung von Tickets für unbegleitete Minderjährige. Kinder unter 18 Jahren müssen für die gesamte Reise in Begleitung eines Erwachsenen gebucht werden. Einige Länder und Fluggesellschaften lehnen die Einreise von Kindern unter 18 Jahren ab, es sei denn, dass sie von einem Erziehungsberechtigten begleitet werden. Bitte achten Sie darauf, dass einige Fluggesellschaften für Kinder unter 18 Jahren eine Geburtsurkunde verlangen, damit sie fliegen können.

g. Verlorene/beschädigte Gepäckstücke

Im Rahmen unserer Funktion als Vermittler übernehmen wir keine Verantwortung für verlorenes oder beschädigtes Gepäck. Alle Probleme müssen sofort bei einem Vertreter der Fluggesellschaft am Flughafen gemeldet werden.

h. Transit und Übernachtung

Im Allgemeinen ist der Bodentransport und/oder Übernachtungen während Ihrer Reise nicht im Ticketpreis eingeschlossen. Sie sind selbst dafür verantwortlich, die Fahrpläne und Preise für einen etwaigen Bodentransport zu prüfen.

i. Anschlusszeiten zwischen Flügen

Standard-Tickets, die über das Portal gebucht werden, haben bestätigte Anschlusszeiten. Die für die Anschlüsse benötigte Zeit zwischen den Flügen wird von den Fluggesellschaften berechnet. Wenn ein Flug verspätet ist und der Anschlussflug verpasst wird, sind die Fluggesellschaften verpflichtet, Ihnen beim Erreichen Ihres Endziels zu helfen (siehe Abschnitt 9.1).

Wenn separate Tickets gebucht wurden, trägt die Fluggesellschaft keine Verantwortung für verpasste Anschlussflüge, die auf Verspätungen zurückzuführen sind. Es liegt daher in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die Anschlusszeiten in Anbetracht der jeweiligen Fluggesellschaften und Flughäfen ausreichend sind. Zusatzkosten, welche aufgrund verpasster Anschlussflüge entstehen, werden nicht erstattet.

j. j. Doppelbuchung

Eine Doppelbuchung bedeutet, dass bei der gleichen Fluggesellschaft zwei oder mehrere identische Buchungen auf den gleichen Passagiernamen vorliegen. Liegt eine Doppelbuchung vor, kann die Fluggesellschaft die Reise(n) stornieren. Dies kann etwa passieren, wenn Buchungen in verschiedenen Reisebüros getätigt wurden. In Fällen, in denen die Fluggesellschaft eine Doppelbuchung vermutet, sind wir weder für Stornierungen seitens der Fluggesellschaften noch für von den Fluggesellschaften abgelehnte Erstattungen verantwortlich.

3.3. Liste der Luftfahrtunternehmen, denen der Betrieb in der EU untersagt ist (Schwarze Liste)

Bitte beachten Sie, dass gewissen Fluggesellschaften der Betrieb innerhalb der EU durch Beschluss der Europäischen Kommission in enger Abstimmung mit den nationalen Luftverkehrssicherheitsbehörden untersagt ist, weil sie als unsicher betrachtet werden oder keiner ausreichenden Kontrolle durch die Behörden ihres Heimatlandes unterliegen. Unter dem nachfolgenden Link können Sie überprüfen, welche Fluggesellschaften mit einem Betriebsverbot belegt wurden:

[Schwarze Liste \(Liste der Fluggesellschaften die in der EU nicht fliegen dürfen\)](#)

3.4. Flugplanänderungen und Stornierungen durch die Fluggesellschaften

3.4.1. Nach Maßgabe Ihres Vertrag mit der jeweiligen Fluggesellschaft kann es dieser gegebenenfalls gestattet sein, Ihre Buchung zu stornieren oder zu ändern. Wir werden Sie über alle Änderungen in Kenntnis setzen, sobald uns diese von der Fluggesellschaft mitgeteilt wurden.

3.4.2. Die Flugzeiten, die in Ihrer Buchungsbestätigung angegeben sind, können sich zwischen dem Datum Ihrer Buchung und Ihrem tatsächlichen Reisedatum ändern. Wir empfehlen Ihnen, sich auf dem Laufenden zu halten und sich mindestens 72 Stunden vor dem geplanten Abflug mit Ihrer Fluggesellschaft in Verbindung zu setzen, um sicherzustellen, dass der Flug (und alle Anschlussflüge) planmäßig durchgeführt wird/werden. Wir haben keine Kontrolle über Flugplanänderungen der Fluggesellschaften und übernehmen keine Haftung für aufgrund solcher Änderungen eventuell entstehende Kosten.

3.5. Von Ihnen gewünschte Änderungen und Stornierungen

3.5.1. Die Bedingungen für die Änderung von Flugbuchungen (einschließlich Namensänderung des Passagiers, Ziel und Reisedatum) und für die Bereitstellung von Erstattungen bei Stornierungen werden von der jeweiligen Fluggesellschaft festgelegt, die Ihr Vertragspartner für die Durchführung des Flugs ist. Wir als Vermittler haben keinerlei Einfluss auf diese Bedingungen.

3.5.2. Wenn Sie Ihre Buchung ändern oder eine Erstattung aufgrund einer Stornierung beantragen möchten, bieten wir Ihnen als eigene Zusatzleistung an, Ihre Änderungs-/Stornierungswünsche in Ihrem Auftrag abzuwickeln, sofern die Bedingungen der Fluggesellschaft eine solche Änderung oder Erstattung aufgrund einer Stornierung zulassen. Während der Buchung dieser Zusatzleistung werden wir Sie über die weiteren Bedingungen für diese Leistungen informieren. Alternativ dazu können Sie sich selbstverständlich auch direkt an die jeweilige Fluggesellschaft wenden.

3.5.3. Damit wir die von Ihnen beantragten Änderungen bearbeiten können, ist es notwendig, dass wir Ihre Änderungswünsche mindestens 24 Stunden vor Reisebeginn erhalten (nur telefonisch). Wenn Sie ein Flexibles Ticket erworben haben, siehe Abschnitt 6.

Für kurzfristige Änderungsanträge empfehlen wir Ihnen, die entsprechende Fluggesellschaft direkt zu kontaktieren.

3.6. Nichterscheinen oder Nichtantritt des Fluges

Hiermit ermächtigen Sie uns, bei Nichterscheinen oder Nichtantritt des Fluges für Sie den Flug zu stornieren und etwaige Erstattungen seitens der Fluggesellschaft für Sie anzufordern. Wir sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, dies zu tun und Ihr Recht, Rückerstattungen direkt von der Fluggesellschaft anzufordern, bleibt unberührt.

4. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON BUCHUNGEN VON MEHREREN LEISTUNGEN

Das Portal bietet Ihnen teilweise die Möglichkeit mehrere Einzelleistungen nach Ihren Wünschen zu kombinieren. In diesem Fall beauftragen Sie uns, als Vermittler verschiedene Leistungen bei verschiedenen Leistungserbringern zu buchen. Die jeweiligen Leistungserbringer werden im Buchungsverlauf vor Abschluss der Buchung hinreichend kenntlich gemacht. Im Falle der Kombination von Einzelleistungen kommt zwischen Ihnen und uns kein Reisevertrag zustande; stattdessen schließen Sie mehrere Verträge über die Erbringung der jeweiligen Einzelleistungen mit den jeweiligen Leistungserbringern. In diesem Fall agieren wir in Bezug auf jede individuelle Reiseleistung ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler.

5. INFORMATION IN BEZUG AUF PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN

5.1. Da sich Pass-, Visa- und/oder Gesundheitsbestimmungen ändern können, sollten Sie sich rechtzeitig vor Reiseantritt bei der zuständigen Behörde (Botschaft, Konsulat usw.) über die entsprechenden Bestimmungen informieren. Sie sind dafür verantwortlich, dass Sie im Besitz eines gültigen Reisepasses und, sofern erforderlich, eines Visums sind. Wir weisen insbesondere darauf hin, dass in diesem Zusammenhang auch alle Zwischenlandungen auf Ihrer Reise berücksichtigt werden müssen, da auch für diese gegebenenfalls ein Visum benötigt wird. Da es oftmals etwas Zeit in Anspruch nehmen kann, ein Visum zu bekommen, empfehlen wir Ihnen, sich frühzeitig darum zu kümmern. Wir übernehmen keine Verantwortung für den Fall, dass ein Kunde nicht im Besitz ordnungsgemäßer Dokumente ist.

5.2. Jeder Zielort hat eigene Vorgaben in Bezug auf Einreiseformalitäten, Impfungen usw., welche zudem, je nach Nationalität des Reisenden, variieren können. Sie sind selbst dafür verantwortlich, sich diesbezüglich zu informieren. Wir übernehmen keine Verantwortung für Vorkommnisse, welche daraus resultieren, dass entsprechende behördliche Bestimmungen nicht eingehalten werden. Vor diesem Hintergrund bitten wir Sie eindringlich, stets die unterschiedlichen Formalitäten des ausgewählten Ziels sowie der Transitländer zu verifizieren, wie auch die Zeit, die Sie benötigen, um alle diesbezüglichen Schritte zu erledigen.

6. UNSERE EIGENEN LEISTUNGEN

6.1.

6.1.1. Sofern es während der Buchung erworben wurde, gestattet Ihnen das Flexible Ticket eine Änderung des Datums und/oder der Zeit Ihrer Flugbuchung nach Maßgabe der in diesem Abschnitt dargelegten Bedingungen. Auch im Rahmen der Bereitstellung unseres Services „Flexibles Ticket“ handeln wir hinsichtlich des Beförderungsvertrages zwischen Ihnen und der jeweiligen Fluggesellschaft lediglich als Vermittler. Da das Flexible Ticket eine eigene Leistung unsererseits darstellt (z.B. können Sie unseren Service „Flexibles Ticket“ nicht nutzen, indem Sie die Fluggesellschaft direkt kontaktieren), müssen alle Umbuchungsanfragen unter Inanspruchnahme des Services „Flexibles Ticket“ über unseren Kundenservice abgewickelt werden (siehe Abschnitt 6.1.4).

6.1.2. Das Flexible Ticket gestattet die Umbuchung von Flügen unter den folgenden Bedingungen:

- Alle Umbuchungen müssen nach Maßgabe von Abschnitt 6.1.4 und mindestens 24 Stunden vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit erfolgen.
- Eine Umbuchung ist nur bei derselben Fluggesellschaft möglich, d.h. der Flug kann nur auf einen Flug umgebucht

werden, der von derselben Fluggesellschaft wie das ursprünglich gebuchte Ticket angeboten wird.

- Die Flugabschnitte müssen in der gleichen Reihenfolge benutzt werden, wie sie ursprünglich gebucht worden sind.
- Upgrades in eine andere Kabinen- oder Buchungsklasse auf demselben Flug sind nicht gestattet.
- Die Umbuchung eines Tickets für ein sogenanntes „Stopover“ (z.B. ein längerer Aufenthalt in einer Stadt eines Zwischenstopps, als ursprünglich gebucht) ist nicht gestattet.
- Eine Änderung des Ausgangspunktes und/oder Zielorts ist nicht möglich, weder für den Hinflug, noch für den Rückflug.
- Das Flexible Ticket gestattet keine Namensänderungen oder -korrekturen.
- Eine Reise kann nur einmal umgebucht werden. Sobald die Änderung bestätigt ist, gilt das Flexible Ticket als verbraucht.
- Im Fall einer Umbuchung muss die Reise innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung abgeschlossen werden. Die neue Reise darf nicht innerhalb von 24 Stunden ab dem Zeitpunkt der Umbuchungsanfrage erfolgen.
- Sofern Sie den Service „Flexible Ticket“ in Anspruch genommen haben, ist eine Erstattung der Buchung ausgeschlossen.

6.1.3. Das Flexible Ticket muss während des Buchungsvorgangs gebucht und bezahlt werden und kann nicht nachträglich dazu gebucht werden.

6.1.4. Wenn Sie Ihr Ticket umbuchen möchten, müssen Sie sich telefonisch während unserer regulären Geschäftszeiten an unseren Kundenservice wenden. **Sie finden unsere Telefonnummer unter „Kontakt – Telefon“.**

Bitte beachten Sie, dass unsere Kommunikation am Telefon und in E-Mails auf Englisch erfolgt.

6.1.5. Eine Umbuchung ist erst dann abgeschlossen, wenn wir sie per E-Mail bestätigt haben. Wenn Sie keine Bestätigung erhalten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

6.1.6. Die Möglichkeit zur Umbuchung von Flügen mit dem Service „Flexibles Ticket“ besteht nach Maßgabe der Verfügbarkeit. Hat eine gewünschte Änderung ein teureres Ticket zur Folge oder führt die Änderung dazu, dass der Passagier keinen Anspruch mehr auf einen Sonderpreis hat (z. B. für ein Kleinkind), müssen Sie die zusätzlichen Kosten selbst tragen. Wir sind nicht verantwortlich für etwaige Auswirkungen, die eine Umbuchung auf irgendwelche zusätzlichen Dienstleistungen haben könnte, welche unmittelbar bei der Fluggesellschaft gebucht wurden (wie eine Buchung für zusätzliches Gepäck oder Sitzplatzreservierungen).

6.1.7. Wenn Sie den Flug stornieren, wird der Preis für das Flexible Ticket nicht erstattet.

6.1.8. Wenn Sie auf einem Reiseabschnitt nicht erscheinen, verfällt die Umbuchungsoption über den Service „Flexibles Ticket“.

6.2. Anschlussgarantie

6.2.1. Wenn Ihre Buchung unsere Anschlussgarantie, wie in Abschnitt 8.3 dargelegt, im Folgenden als „**Anschlussgarantie**“) bezeichnet, enthält, wird dies während des Buchungsvorgangs und auf Ihrer Buchungsbestätigung deutlich angegeben.

6.2.2. Mit Ausnahme der nachfolgenden Ausschlüsse gilt die Anschlussgarantie in den folgenden Fällen (jede eine „Änderung“):

- im Falle, dass Ihr Flug bzw. Ihre Flüge geändert, verspätet ist/sind oder von der betreffenden Fluggesellschaft annulliert wird/werden, was dazu führt, dass Sie den Flug/die Flüge zu Ihrem Reiseziel verpassen;
- wenn Sie einen Anschlussflug aufgrund von verspätetem Gepäck oder Verlusten außerhalb Ihrer angemessenen Kontrolle verpassen; und
- wenn Sie einen Anschlussflug aufgrund von außerhalb Ihrer Kontrolle liegenden Zollvorgängen oder Vorgängen am Einreiseschalter verpassen.

6.2.3. Die Anschlussgarantie gilt nicht:

- wenn die Änderung nur Flüge auf einem Ticket betrifft (als ein E-Ticket/PNR ausgestellt). Für alle Belange sowie die Abwicklung der Flugänderungen ist die durchführende Fluggesellschaft verantwortlich (wenden Sie sich bei Hilfebedarf und/oder Fragen bitte direkt an die jeweilige Fluggesellschaft);
- wenn die Änderung aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt erfolgt, die außerhalb des Einflussbereichs der Fluggesellschaft liegen, wie z. B. politische Unruhen, extreme Witterungsverhältnisse, Sicherheitsrisiken, Streiks, erhebliche Einschränkungen des Flugbetriebs und/oder Insolvenz der Fluggesellschaft;
- für jede Handlung (oder nicht erfolgte Maßnahme), die angemessenerweise innerhalb Ihrer Kontrolle liegt, einschließlich z. B. wenn Sie einen Flug verpassen, weil (i) Sie kein geeignetes Visum, keine geeigneten Reisedokumente oder andere Dokumente haben, die für Ihre Reise erforderlich sind; oder (ii) Sie gegen etwaige Regeln und Beschränkungen von Fluggesellschaften verstoßen; oder
- wenn Sie ohne unsere vorherige Zustimmung Änderungen an Ihrer Buchung vorgenommen haben.

6.2.4. Informieren Sie uns unverzüglich.

Um die Anschlussgarantie in Anspruch zu nehmen, müssen Sie uns unverzüglich telefonisch informieren, sobald Sie von einer Änderung Kenntnis erlangt haben. Unsere Kontaktdaten finden Sie in der Einleitung. Wenn Sie uns nicht unverzüglich informieren, verfällt Ihr Recht auf Inanspruchnahme der Anschlussgarantie.

6.2.5. Unterstützung zu Anschlussgarantie – andere Flüge oder Rückerstattung.

Nachdem wir über die Änderung informiert wurden, bieten wir Ihnen die Auswahl aus einer der folgenden Optionen an:

- a) andere Flüge zu Ihrem Endziel auf unsere Kosten (der genaue Flug/die genauen Flüge, die von uns angeboten werden, werden Ihnen mitgeteilt);
- b) eine Rückerstattung des Preises, den Sie für den/die ungenutzten Flug/Flüge zum Zeitpunkt Ihrer Buchung bezahlt haben; oder
- c) Flug/Flüge für die Rückkehr zum Flughafen Ihres Abflugs auf unsere Kosten (der/die genauen Flug/Flüge, die von uns angeboten werden, werden Ihnen mitgeteilt).

Wenn wir Ihnen keinen/keine zumutbaren Flug/Flüge zu Ihrem Endziel anbieten können, sind wir berechtigt, Sie auf Ausweichflughäfen zu verweisen. In diesem Fall übernehmen wir Ihre Kosten für den Transport zum alternativen Flughafen.

Wenn bis zur ursprünglichen Abflugzeit des betroffenen Flugs mehr als 48 Stunden verbleiben, wählen wir nach unserem alleinigen Ermessen eine in 8.3.5 aufgeführte Option.

6.2.6. Annahme der angebotenen Hilfe Ihrerseits

Sie müssen uns, nachdem Sie weitere Informationen von uns über Ihre Möglichkeiten, wie in Abschnitt 5 a)-c) oben dargelegt, erhalten haben, so schnell wie möglich antworten und mitteilen, wofür Sie sich entschieden haben. Wenn wir Ihre Antwort nicht innerhalb einer angemessenen Frist (auf keinen Fall länger als 24 Stunden) erhalten, erlischt Ihr Recht auf Nutzung der Anschlussgarantie.

6.2.7. Zusätzliche Entschädigungen

Zusätzlich zu Ihren in diesem Abschnitt 8.3 beschriebenen Rechten, berechtigt Sie die Anschlussgarantie zu Folgendem:

- **Unterbringung:** Wenn eine Änderung dazu führt, dass Sie keine Übernachtungsmöglichkeit haben (22:00-08:00 Uhr), übernehmen wir die Unterbringungskosten für eine oder mehrere Übernachtungen. Die von der Anschlussgarantie abgedeckte Entschädigung ist auf insgesamt 50 USD pro Passagier beschränkt. Jegliche Entschädigung für Unterbringungskosten, die Sie von der Fluggesellschaft erhalten, wird von der Erstattung im Rahmen der Anschlussgarantie abgezogen.
- **Speisen und Getränke** – Wenn eine Flugänderung zu einer Verspätung Ihres Flugs oder Ihrer Flüge um mehr als 4 Stunden führt, übernehmen wir die Kosten für Speisen und Getränke in Höhe von insgesamt maximal 10 USD pro Fluggast, für den die Anschlussgarantie gilt. Von der Fluggesellschaft erstattete Kosten für Speisen und Getränke werden von der Erstattung im Rahmen der Anschlussgarantie abgezogen.

Beachten Sie, dass Sie die Ausgaben selbst bezahlen und uns die Quittung(en) für solche Ausgaben zur Verfügung stellen müssen.

7. GEBÜHREN UND ZAHLUNG

7.1. Bezahlung

7.1.1. Zahlungen für Reiseleistungen werden entweder von uns (in Zusammenarbeit mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n), die die Zahlungsabwicklungsfunktion zur Verfügung stellen) oder vom Leistungserbringer abgewickelt. Bitte beachten Sie, dass wir Ihre Zahlungsinformationen, wie Kredit- oder Debitkarteninformationen, eventuell mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n) teilen müssen, um die Zahlung abzuwickeln. Alle Zahlungsinformationen, die unseren Kunden gehören, werden auf einem sicheren Server verschlüsselt, wenn Sie mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n) geteilt werden.

7.1.2. Je nach Buchungskriterien und hinzugebuchten Leistungen kann die Zahlung in zwei getrennte Transaktionen aufgeteilt werden, eine Belastung durch uns und eine durch den Leistungserbringer. Ihnen wird nicht mehr als der aktuelle Gesamtpreis belastet, der auf unserer Webseite angezeigt wird. Die gleichen Sicherheitsmaßnahmen werden angewendet.

7.1.3. Damit wir Ihre Zahlung abwickeln können, müssen Sie sicherstellen, dass ausreichende Mittel zur Verfügung stehen z.B. ihr Konto über eine ausreichende Deckung verfügt. Sollten bei der Abwicklung Ihrer Zahlung Probleme auftreten, werden wir einen erneuten Versuch unternehmen, Ihre Zahlung in Zusammenarbeit mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n) abzuwickeln. Sollte dies nicht zu einer Bewirkung der Zahlung (und Erfüllung der Forderung) führen, werden wir Sie schnellstmöglich zwecks Mitteilung Ihrer Instruktion im Hinblick auf eine andere Zahlungsart kontaktieren. Sollte die Bewirkung der Zahlung auch nach Maßgabe dieser weiteren Instruktionen nicht möglich sein,

wird der offene Forderungsbetrag an einen Inkassodienstleister übergeben.

7.2. Zahlungsbetrug

Sollte der Verdacht bestehen, dass ein Betrug begangen wird, behalten wir uns das Recht vor, die Abwicklung einer solchen Zahlung abzulehnen. Eine Legitimation der Zahlung kann verlangt werden, falls der Verdacht einer Straftat besteht. Alle Arten von Zahlungsbetrug werden der Polizei gemeldet und an ein Inkassounternehmen weitergeleitet.

8. REKLAMATIONEN

8.1. Forderungen in Bezug auf die Leistung von Reiseleistungen

Alle Probleme, Stellungnahmen oder Forderungen in Bezug auf die tatsächliche Erbringung von Reiseleistungen müssen unmittelbar dem jeweiligen Leistungserbringer (Reiseveranstalter, Fluggesellschaft) mitgeteilt werden, mit dem Sie den Vertrag über die jeweilige Reiseleistung geschlossen haben. Siehe auch Abschnitt 9 in Bezug auf Ihre Rechte gemäß der EU-Verordnung.

8.2. Reklamationen in Bezug auf unsere eigenen Leistungen

Reklamationen in Bezug auf unsere eigenen Leistungen werden ausschließlich schriftlich bearbeitet und müssen innerhalb von zwei Monaten nach dem Ende Ihrer Reise eingereicht werden. [Das entsprechende Reklamationsformular kann man hier finden.](#)

Das Reklamationsformular muss per Post oder E-Mail an die folgende Adresse geschickt werden:

Postadresse: Etraveli AB

z. Hd.: Kundenbeziehungen

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Schweden

E-Mail-Adresse: customer.relations.DE@support.etraveli.com

9. KUNDENRECHTE GEMÄSS EU-VERORDNUNG

9.1. Stornierte oder verspätete Flüge

Wenn Sie in die EU oder aus der EU oder mit einem EU- Luftfahrtunternehmen reisen, haben Sie das Recht, eine Erstattung der Kosten zu fordern, die Sie direkt bei der entsprechenden Fluggesellschaft geltend machen können, sofern Ihr Flug storniert wurde, verspätet ist oder Sie nicht befördert wurden. [Für weitere Information in Bezug auf die EG-Verordnung 261/2004, klicken Sie bitte hier.](#)

9.2. Haftung des Luftfahrtunternehmens

Die EG-Verordnung (889/2002) über die Haftung des Luftfahrtunternehmens im Fall von Unfällen. [Die Verordnung ist hier ersichtlich.](#)

10. HAFTUNG

10.1. Sie akzeptieren, dass wir zwischen Ihnen und dem Leistungserbringer als Vermittler auftreten. Wir sind unter keinen Umständen verantwortlich für die bei einem oder mehreren Leistungserbringern gebuchten Reiseleistungen und übernehmen keine Verantwortung für etwaige Ungenauigkeiten von im Portal bereitgestellten Informationen, welche vom jeweiligen Leistungserbringer zur Verfügung gestellt wurden.

10.2. Sollte ein Leistungserbringer aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sein, die Reiseleistung zu erbringen, insbesondere im Falle der Insolvenz des Leistungserbringers, können wir nur in unserer Rolle als Vermittler tätig werden und nur diejenigen Zahlungen erstatten, die wir selbst bereits von dem betreffenden Leistungserbringer erhalten haben.

10.3. In Bezug auf unsere eigenen Leistungen haften wir auf Schadensersatz nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Bei Pflichtverletzungen – gleich aus welchem Rechtsgrund – haben wir Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit zu vertreten. Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur:(a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und (b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

10.4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch Personen, deren Verschulden wir nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten haben.

11. ANWENDBARES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG

11.1. Anwendbares Recht

Für diese AGB und den Vertrag zwischen Ihnen und uns gilt finnisches Recht unter Ausschluss materiellen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts über den internationalen Warenkauf.

Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendung zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in welchem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt. Nichts in diesen AGB, einschließlich Abschnitt 11.1, beeinträchtigt Ihre Rechte als Verbraucher, sich auf solche zwingenden Vorschriften Ihres Heimatrechts zu berufen.

11.2. Online-Streitschlichtung

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die Online-Streitschlichtung (ODS) bereit:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. DATENSCHUTZ

Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Detaillierte Informationen in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer persönlichen Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

Mit Wirkung vom: 2018-12-19