

ENTSCHÄDIGUNG UND ASSISTENZ FÜR FLUGGÄSTE

- bei Ablehnung der Beförderung wegen Platzmangel
- bei Flugannullierung
- bei Flugverspätung

Diese Regeln gelten für Fluggäste, die

- von einem Flughafen innerhalb der EU abreisen
- von einem Flughafen außerhalb der EU zu einem Flughafen innerhalb der EU abreisen (falls die Fluggäste keine Entschädigung und keine Assistenz am Abflugort erhalten haben),
- eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug haben und sich zu der angegebenen Zeit oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden haben.
- zu einem der Öffentlichkeit verfügbaren Tarif reisen oder deren Flugticket im Rahmen eines Treueprogramms ausgestellt wurde.

ABLEHNUNG DER BEFÖRDERUNG ODER FLUGANNULLIERUNG

- A) Wenn es keinen Platz mehr im Flugzeug gibt, fordert die Czech Airlines Freiwillige auf, die auf ihre Buchung gegen mit den Czech Airlines zu vereinbarende Vorteile verzichten. Melden sich nicht genug Freiwillige, können einige Fluggäste gegen ihren Willen von der Beförderung ausgeschlossen werden.
- B) Werden die Fluggäste gegen ihren Willen oder wegen Flugannullierung von der Beförderung ausgeschlossen, so haben sie Anspruch auf:

1) FINANZIELLE ENTSCHÄDIGUNG GEMÄSS DER FOLGENDEN TABELLE

ART DER ENTSCHÄDIGUNG	FLUG BIS ZU 1500 KM	FLUG VON 1500 KM BIS 3500 KM	FLUG ÜBER 3500 KM
Finanzielle Entschädigung in Form eines e-Gutscheins*	300 EUR	480 EUR	720 EUR
Finanzielle Entschädigung in Form einer Banküberweisung	250 EUR	400 EUR	600 EUR
ART DER ENTSCHÄDIGUNG	FLUG BIS ZU 1500 KM, falls dem Fahrgast ein Alternativflug an den Bestimmungsort mit einer Verspätung von nicht mehr als 2 Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit angeboten wurde	FLUG VON 1500 KM BIS 3500 KM, falls dem Fahrgast ein Alternativflug an den Bestimmungsort mit einer Verspätung von nicht mehr als 3 Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit angeboten wurde	FLUG ÜBER 3500 KM, falls dem Fahrgast ein Alternativflug an den Bestimmungsort mit einer Verspätung von nicht mehr als 4 Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit angeboten wurde
Finanzielle Entschädigung in Form eines e-Gutscheins*	150 EUR	240 EUR	360 EUR
Finanzielle Entschädigung in Form einer Banküberweisung	125 EUR	200 EUR	300 EUR

* Der e-Gutschein kann zum Kauf von Flugtickets für Flüge der Czech Airlines bezeichnet als OK0020-OK2999 genutzt werden, und zwar innerhalb eines Jahres ab dem Ausstellungsdatum.

Hinweis:

Die vorgenannte finanzielle Entschädigung wird Fahrgästen nicht geleistet, die über die Flugannullierung informiert wurden:

- früher als 14 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit oder
- im Zeitraum von 14 bis zu 7 Tagen vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit, und wenn ihnen ein Alternativflug mit einer Abflugzeit von nicht früher als 2 Stunden und einer Ankunftszeit von nicht später als 4 Stunden gegenüber der planmäßigen Zeit angeboten wurde, oder
- im Zeitraum von weniger als 7 Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit, und wenn ihnen ein Alternativflug mit einer Abflugzeit von nicht früher als 1 Stunde und einer Ankunftszeit von nicht später als 2 Stunden gegenüber der planmäßigen Zeit angeboten wurde.

Die Fahrgäste haben keinen Anspruch auf finanzielle Entschädigung, wenn der Flug aufgrund von Umständen annulliert wird, die außerhalb des Wirkungsbereichs des Beförderers stehen und die man vermeiden kann.

2) ANSPRUCH AUF RÜCKERSTATTUNG ODER ALTERNATIVFLUG

Die Fahrgäste haben Anspruch auf:

- Rückerstattung des gesamten für das Flugticket bezahlten Betrags innerhalb von 7 Tagen oder
- Rückerstattung des gesamten für das teilweise verwendete Flugticket bezahlten Betrags innerhalb von 7 Tagen und Sicherstellung der Beförderung zurück an den Abflugort, soweit die Vollendung der planmäßigen Reise ihren Zweck nicht mehr erfüllen kann, oder
- Alternativflug mit dem nächsten verfügbaren Flug der Czech Airlines oder aufgrund lokaler Bedingungen mit dem Flug eines anderen Beförderers.

3) BETREUUNGSANSPRUCH

Die Fahrgäste haben Anspruch auf:

- Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit,
- 2 Telefonate in Länge von max. 3 Minuten auf Kosten der Czech Airlines, oder, wenn dies technisch möglich ist, 2 Fax- oder E-Mail-Nachrichten,
- Hotelübernachtung, wenn dies notwendig ist, einschließlich der eventuellen Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Hotel.

FLUGVERSÄTUNG

Wenn der Flug gegenüber der planmäßigen Abflugzeit:

- um 2 Stunden und mehr bei einem Flug von bis zu 1 500 km; oder
- um 3 Stunden und mehr bei einem Flug von 1 500 bis 3 500 km; oder
- um 4 Stunden und mehr bei einem Flug von über 3 500 km,

verspätet ist, haben die Fahrgäste Anspruch auf:

- Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit,
- 2 Telefonate in Länge von max. 3 Minuten auf Kosten der Czech Airlines, oder, wenn dies technisch möglich ist, 2 Fax- oder E-Mail-Nachrichten,
- Hotelübernachtung, wenn dies notwendig ist, einschließlich der eventuellen Beförderung zwischen dem Flughafen und Hotel,
- Rückerstattung des gesamten für das Flugticket bezahlten Betrags innerhalb von 7 Tagen, wenn die Vollendung der planmäßigen Reise ihren Zweck nicht mehr erfüllen kann.

Ist der Flug gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit um mehr als 3 Stunden verspätet, so können die Fahrgäste die gleiche Entschädigung wie bei der Flugannullierung verlangen, soweit die Verspätung nicht durch außerordentliche Umstände verursacht wurde.

Anmerkungen:

Diesen Hinweis schreibt die Verordnung [\(EG\) 261/2004](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vor.

Bei jeglichem Anlass zu Unzufriedenheit oder Beschwerde kontaktieren Sie bitte:

CZECH AIRLINES

Customer Relations Department

P.O. BOX 37

16041 Praha 6

Tschechische Republik

Internet link: <https://www.csa.cz/de/portal/info-and-services/customer-support/complaint-form.htm>

Kontaktangaben an das Amt für Zivilluftfahrt, das die staatliche Aufsicht über die Einhaltung der Verordnung:

LUFTFAHRT-BUNDESAMT (LBA)

DE - 38144 Braunschweig

Deutschland

E-Mail: fluggastrechte@lba.de

Fax: +49 531 2355 115

Tel: +49 531 2355 1197

Internet link: <http://www.lba.de>