Allgemeine Geschäftsbedingungen

Etihad Airways – Firmeninformation / Impressum

Diese Webseite wird von Etihad Airways P.J.S.C. betrieben. Etihad Airways ist eine Kapitalgesellschaft, die im Juli 2003 per Regierungserlass gegründet wurde und im Besitz des Emirats von Abu Dhabi, Vereinigte Arabische Emirate, ist.

Etihad Airways, die nationale Fluggesellschaft der Vereinigten Arabischen Emirate, hat den Flugbetrieb im November 2003 ab ihrem Drehkreuz in Abu Dhabi, der Hauptstadt der V.A.E, aufgenommen. Etihad führt mehr als 1000 Flüge pro Woche durch und bedient ein internationales Streckennetz von mehr als 110 Passagier- und Cargo-Destinationen im Nahen Osten, Afrika, Europa, Asien, Australien und Amerika.

Tony Douglas ist CEO der Etihad Airways PJSC.

Eingetragener Firmensitz:
Etihad Airways
P.O. Box 35566,
Head Office,
Khalifa City A,
Abu Dhabi,
Vereinigte Arabische Emirate

Telefon: 00971 2 511 0000
Fax: 00971 2 511 1200
Reservierungszentrale: 00971 600555666
Webseite: www.etihad.com

Etihad Airways Registrierung im Handelsregister des Wirtschaftsministeriums der Vereinigten Arabischen Emirate ist: 59950.

Niederlassung Deutschland:

Etihad Airways
OpernTurm
Bockenheimer Landstr. 2 - 4
60306 Frankfurt am Main
Germany
Fax: +49 (69) 667748081
E-Mail: impressum(at)etihad.ae
Website: www.etihad.com/de-de

Ust.-ID: DE 236 762 362
Geschäftsführer: Gianni Tronza

Niederlassung Schweiz:
Etihad Airways Public Joint Stock Company
Zweigniederlassung Zürich, Schweiz
Bahnhofstr. 20
8001 Zürich
Telefon: +41 (0) 22 906 9040

Reservierung: +41 (0) 844002211
E-Mail: impressum(at)etihad.ae
Website: **www.etihad.com/de-ch**

Geschäftsführer: Gianni Tronza

Kontakt über Niederlassung Deutschland:
Etihad Airways
OpernTurm
Bockenheimer Landstr. 2 - 4
60306 Frankfurt am Main
Germany
Fax: +49 (69) 667748081
E-Mail: **impressum(at)etihad.ae**
Website: **www.etihad.com/de-at**

Einführung

Die Websites www.etihad.com, m.etihad.com, www.etihadholidays.com, www.etihadguest.com, www.etihadcargo.com sowie die mobilen Anwendungen von Etihad (im Folgenden einzeln und gemeinsam als „Etihad Websites” bezeichnet) sind Eigentum und werden betrieben von Etihad Airways P.J.S.C. („Etihad”) ist eine öffentliche Aktiengesellschaft, die per Erlass des Emirs im Emirat Abu Dhabi, Vereinigte Arabische Emirate, gegründet wurde. Bitte lesen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufmerksam durch, bevor Sie die Etihad-Webseiten nutzen.

Etihad Airways

Vereinbarung zwischen Ihnen und Etihad

Durch Aufrufen und Nutzung der Etihad-Webseiten stimmen Sie zu, die hierin enthaltenen Nutzungsbedingungen (die „Vereinbarung”) ohne Änderung, Einschränkung oder Vorbehalt zu akzeptieren. Sie erklären und garantieren, dass Sie das Recht und die Fähigkeit besitzen, dieser Vereinbarung zuzustimmen und die Etihad-Webseiten gemäß aller hierin enthaltenen Bedingungen und Konditionen zu nutzen.

Änderungen der Nutzungsbedingungen

Etihad ist stets bestrebt, die Richtigkeit aller Informationen auf den Etihad-Webseiten sicherzustellen. Dennoch können bisweilen Ungenauigkeiten auftreten. Etihad übernimmt keine Verantwortung für fehlerhafte Informationen, die auf den Etihad-Webseiten enthalten sein können.

Die Etihad-Webseiten enthalten unter anderem Informationen über die Produkte und Dienstleistungen, die Etihad oder eine dritte Partei anbietet. Diese Informationen und alle anderen Elemente auf den Etihad-Webseiten werden in gutem Glauben zur Verfügung gestellt. Mit Nutzung der Etihad-Webseiten stimmen Sie zu und bestätigen, dass Etihad die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Kundenbetreuungsrichtlinien und/oder weitere Informationen, die auf den Etihad-Webseiten zur Verfügung gestellt werden, jederzeit ohne Vorankündigung aktualisieren, ändern oder ergänzen kann.

Geänderte Bedingungen treten in Kraft, sobald sie auf den Etihad-Webseiten veröffentlicht sind, und wirken sich nicht rückwirkend auf bestehende vertragliche Vereinbarungen aus, die durch die Etihad-Webseiten getroffen worden sind. Sie sollten diese Bedingungen jedes Mal, wenn Sie die Etihad-Webseiten besuchen, erneut lesen um sicherzustellen, dass Ihnen alle betreffenden Bedingungen auch wirklich bekannt sind. Dementsprechend stellen jeder erneute Zugriff und fortgesetzte Nutzung der Etihad-Webseiten durch Sie Ihre Annahme geänderter Bedingungen dar.

Verfügbarkeit der Webseite

Etihad ist stets bemüht, die Verfügbarkeit der Etihad-Webseite und damit verbundener Dienste aufrecht zu erhalten. Dennoch kann Etihad nicht garantieren, dass diese fortlaufend und ohne Unterbrechung zur Verfügung stehen.

Ausschluss der Gewährleistung und Haftungsbegrenzung

Etihad gibt weder ausdrücklich noch stillschweigend Zusicherungen oder Gewährleistungen in Bezug auf Etihad-Webseiten oder deren Inhalt ab und lehnt derlei Zusicherungen und Gewährleistungen soweit gesetzlich möglich ab.

Der Zugriff auf Etihad-Webseiten sowie die Benutzung von Software oder anderer Mittel auf den oder durch die Etihad-Webseiten geschieht ausschließlich auf Ihr eigenes Risiko. Etihad gibt keinerlei Gewährleistung bezüglich der Zuverlässigkeit, Stabilität oder Virusfreiheit einer solchen Software.

Vorbehaltlich der anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen ist Etihad unter keinen Umständen verantwortlich für jegliche direkten oder indirekten, zufälligen, besonderen, exemplarischen oder resultierenden Schäden sowie Strafschäden jeglicher Art (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf entgangene Gewinne, Verlust von Sparguthaben oder Einkünften oder Verlust oder Fälschung von Daten oder Informationen), die aus Ihrer Nutzung der Etihad-Webseiten oder der Unmöglichkeit, diese zu nutzen, entstehen oder in irgendeiner Weise hiermit in Verbindung stehen, sei dies aufgrund von Vertragsverletzungen, unerlaubten Handlungen, Nachlässigkeit, Produkthaftung oder anderen Gründen, auch wenn das mögliche Eintreten solcher Schäden angekündigt war.

Dies beinhaltet sämtliche Informationen, Produkte oder Dienstleistungen, die über die Etihad-Webseiten bezogen werden sowie jegliche Verträge, die hierüber abgeschlossen werden, schließt jedoch den Lufttransport durch Etihad in Bezug auf Tickets, die über die Reservierungsmöglichkeit der Etihad-Webseite gebucht wurden und die den Beförderungsbedingungen sowie den anwendbaren internationalen Abkommen unterliegen, aus.

Benutzerrichtlinien

Durch die Nutzung der Etihad-Webseiten stimmen Sie Folgendem zu:

- Die Benutzung erfolgt ausschließlich zur Feststellung der Verfügbarkeit der von Etihad angebotenen Produkte und Dienstleistungen, um rechtmäßige Reservierungen durchzuführen oder Geschäfte abzuschließen. Sie stimmen zu, die Etihad-Webseite ausschließlich für private, nicht-kommerzielle Zwecke zu nutzen.
- Die Nutzung der Etihad-Webseiten dient nur der Vornahme von zulässigen Reservierungen.
- Keine unberechtigten Reservierungen oder Reservierungen in Erwartung möglicher Nachfrage durchzuführen. Etihad behält sich das Recht vor, ohne Vorankündigung sämtliche Bestätigungen in Verbindung mit Mehrfachbuchungen zu einem oder mehreren Zielen am selben Tag oder in unmittelbarer zeitlicher Nähe zu streichen.
- Die Etihad-Webseiten und ihren zugrundeliegenden Softwarecode nicht zu verunstalten, zu verändern oder das äußere Erscheinungsbild sonst wie zu stören.
- Keine Handlungen vorzunehmen, welche die Etihad-Webseiten oder damit verbundene Infrastrukturen in unangemessener oder unverhältnismäßiger Weise belasten.
- Sämtlichen Kaufbedingungen, insbesondere der vollen und rechtzeitigen Bezahlung aller fälligen Beträge sowie Einhaltung aller Regeln, die die Verfügbarkeit unserer Tarife, Produkte oder Dienstleistungen beinhalten. Alle Gebühren, Abgaben, Steuern und sonstigen Kosten, die Ihnen durch Benutzung der Etihad-Webseiten entstehen, gehen ausschließlich zu Ihren Lasten.
- Nichts zu unternehmen, was die Funktionalität des auf den Etihad-Webseiten zur Verfügung gestellten Materials beschädigt, stört, den Zugang hierzu abbricht, unterbricht oder einschränkt oder dazu führen könnte; auch keine Inhalte hochzuladen, die Computerviren oder andere Codes, Programme oder Dateien enthalten, die die Funktionalität irgendwelcher Software oder Geräte unterbrechen, zerstören oder einschränken könnte.
- Die Veröffentlichung, Verbreitung oder sonstige Uploads von diffamierenden, verleumderischen, beleidigenden, verletzenden, anstößigen, obszönen, schädlichen, bedrohenden und rassistischen Inhalten oder Materialien sowie den Versand von Kettenbriefen, Werbemails, „Spam”-Mails oder die Versendung anderer Massenmitteilungen zu unterlassen.
- Bedrohung, Belästigung, Verfolgung, Missbrauch oder andere Handlungen zu unterlassen, welche die Rechte (einschl. des Rechts auf Privatsphäre) Anderer stören oder verletzen.
- Sich keinen unrechtmäßigen Zugang zu Etihad-Webseiten, privaten Bereichen oder Mitgliederbereichen auf den Etihad-Webseiten zu verschaffen oder zu versuchen, sich diesen zu verschaffen, sowie es zu unterlassen, sich als eine andere Person auszugeben oder Ihre Beziehung zu einer anderen Person falsch darzustellen.
- Nichts zu unternehmen, zu verursachen oder zu erlauben, was die Rechte am geistigen Eigentum von Etihad oder einer uns verbundenen Gesellschaft oder Dritter einschränkt, beschädigt oder sonst wie stört. Außerdem nichts zu unternehmen, das auf irgendeine Art ungesetzlich ist oder eine Schadensersatzleistung von Etihad nach sich ziehen könnte.

- Gegen diese Vereinbarung oder jegliche anwendbaren Gesetze in irgendeiner Weise zu verstoßen.

Falls Etihad feststellt, dass Sie gegen eine dieser Bedingungen verstoßen haben oder sonstiges unstatthaftes Verhalten bei Gebrauch der Etihad-Webseiten gezeigt haben, behält sich Etihad das Recht vor,

- Sie wegen Verletzung der Nutzungsbedingungen zu verwarnen und Sie aufzufordern, dieses Verhalten zu unterlassen;
- jegliches Material oder jegliche Inhalte, die Sie veröffentlicht haben, ohne Sie davon zu unterrichten zu entfernen;
- Maßnahmen (einschließlich Beendigung, Aussetzung oder Einschränkung Ihres Zugangs) zu treffen, die Sie an der Nutzung der Etihad-Webseiten hindern;
- ohne vorherige Benachrichtigung jegliche Buchungen zu streichen, die für Sie bei Etihad vorliegen;
- Ihr Verhalten den Internetdienst-, Mobilfunk- oder Telekommunikationsanbietern oder den entsprechenden Behörden zu melden;
- rechtliche Schritte gegen Sie einzuleiten.

Urheberrechte und Markenschutz

Alle Inhalte der Etihad-Webseiten unterliegen dem Urheberrecht.

Die Etihad-Webseiten sind für Ihre persönliche, nicht kommerzielle Nutzung vorgesehen. Es ist unzulässig, Inhalte, Software, Produkte oder Dienstleistungen, die über die Etihad-Webseiten erhältlich sind, zu verändern, zu kopieren, zu verbreiten, zu übermitteln, auszustellen, aufzuführen, zu reproduzieren, zu veröffentlichen, zu lizenzieren, abgeleitete Werke zu erstellen oder zu verkaufen.

Etihad, Etihad Holidays, Etihad Cargo und sämtliche andere Produkte oder Markennamen von Etihad, auf die auf den Etihad-Webseiten Bezug genommen wird, sind unsere Handelsmarken oder eingetragene Warenzeichen. Andere Produkte und Firmennamen, die hier benutzt werden, können Warenzeichen der entsprechenden Eigentümer sein.

Buchungen über unsere Webseite

1. Sie können einen Flug in der Kabinenklasse Ihrer Wahl buchen: The Residence, First Business oder Economy Class. Ihre Buchung unterliegt den anwendbaren Tarifbestimmungen und der Verfügbarkeit von Plätzen in dieser Tarifgruppe. Sie müssen zum Zeitpunkt der Buchung online mit einer Debit- oder Kreditkarte bezahlen oder eine andere Zahlungsart nutzen, um Ihre Buchung zu bestätigen.
2. Bitte beachten Sie, dass unsere Preise automatisch in der Lokalwährung Ihres Abflugortes angezeigt werden. Ihr Zahlungsanbieter kann möglicherweise andere als die auf der Buchungsseite angezeigten Wechselkurse zugrunde legen. Daher können zusätzliche Kosten anfallen, für die Etihad Airways nicht haftet. Die Zahlungsmöglichkeiten sind je nach Herkunft unterschiedlich.
3. Die angegebenen Flugpreise enthalten alle Steuern, Gebühren und Abgaben wie Abflugssteuer, Fluggastgebühren oder Flughafensteuern, die von Flughäfen oder Regierungsbehörden Ihrer Reisezielländer erhoben werden. Der Gesamtpreis wird in der Buchungsübersicht angezeigt.
4. Sie können eine Online-Buchung für bis zu 9 Gäste gleichzeitig auf den Etihad-Websites vornehmen, einschließlich für Erwachsene und Kinder (2 - 11 Jahre alt). Eine Buchung können bis zu 9 Kleinkinder enthalten, sofern ein Erwachsener ein Kind während der gesamten Reise begleitet.
5. Sie können für ein Kind ohne Erwachsenenbegleitung nicht buchen oder ein Kind zu einer bereits bestehenden Erwachsenenbuchung hinzufügen. Bitte rufen Sie das Contact Center an, wenn Sie ein Kind zu einer bereits bestehenden Buchung hinzufügen möchten.
6. Gäste unter zwei Jahren gelten als Kleinkinder, Gäste zwischen 2 und 11 Jahren als Kinder – dies gilt zum Zeitpunkt der Reise und **nicht** zum Zeitpunkt der Buchung.
7. Als solches gilt ein Kind, das an seinem zweiten Geburtstag reist, als Kind und nicht als Säugling, und müsste die seiner Altersklasse entsprechende Fahrkarte aufweisen. Sie können einen Service für unbegleitete Minderjährige beantragen, indem Sie einen Erwachsenentarif online erwerben. Danach müssen Sie das Online-Formular für unbegleitete Minderjährige ausfüllen. Zusätzliche Kosten können anfallen.
8. Änderungen und Erstattungen

Sie können Ihre Buchung online oder über unser Contact Center ändern oder stornieren. Alle Reservierungen, einschließlich Änderungen und Stornierungen, unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Allgemeinen Beförderungsbedingungen und allen anwendbaren Gebühren und Aufschlägen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ticket-Tarifregeln und Gästeservicegebühren).

- Änderungsgebühren variieren abhängig von Ihrer Tarifauswahl. Haben Sie mehrere Möglichkeiten für Tarifauswahl zum Zeitpunkt der Buchung gewählt, dann gelten die Tarifregeln mit den meisten Beschränkungen.

- Erstattungsregeln variieren abhängig von Ihrer Tarifauswahl. Haben Sie mehrere Möglichkeiten für Tarifauswahl zum Zeitpunkt der Buchung gewählt, dann gelten die Tarifregeln mit den meisten Beschränkungen. Beim Erstatten eines bereits umgetauschten Tickets, gelten die Erstattungsregeln des ursprünglichen Tickets.

Sie können Ihre Buchungen bis zu 2 Stunden vor Abflug umtauschen. Sie können eine Rückerstattung online für berechtigte Buchungen beantragen, die 5 Tage nach Ausstellung des Tickets, bis 2 Stunden vor Abflug, per Kredit-/Debitkarte bezahlt wurden.

Buchungen für unsere Gäste in den Vereinigten Staaten: Wenn Sie Ihre Reise mindestens 7 Tage vor dem geplanten Abflugzeitpunkt gebucht haben, können Sie Ihre Reservierung stornieren und Sie erhalten den vollen Betrag rückerstattet, sofern die Stornierung innerhalb von 24 Stunden nach der Buchung erfolgt.

Benutzung von Kreditkarten

1. Lokale Kreditkarten und Debitkarten werden in der Regel akzeptiert. Entscheidend für die endgültige Annahme sind jedoch die Vorgaben der ausstellenden Bank. Sie können auch eine andere Zahlungsart, sofern verfügbar, wählen.
2. Die Debit-/Kreditkarte sollte idealerweise auf den Namen eines der reisenden Passagiere ausgestellt sein. Dieselbe Karte muss zum Zeitpunkt der Reise zusammen mit einem Ausweis zur Kontrolle am Check-in mitgeführt werden. Wenn der Karteninhaber nicht reist, muss der reisende Gast beim Check-in eine eindeutige Kopie der Zahlungskarte vorlegen. Alternativ können Sie eine Fotokopie des Kontoauszugs mit den Zahlungsdetails für diese Buchung unter Angabe der Buchungsnummer oder der Ticketnummer bis zu 18 Stunden vor Abflug an PV@etihad.ae senden. Falls die zur Zahlung verwendete Kreditkarte nicht mit einer der oben angeführten Verfahren überprüft werden kann, wird die Beförderung von unter dieser Buchungsnummer reisenden Fluggäste so lange verweigert, bis das Ticket beim Einchecken vollständig neu bezahlt ist.
3. Für Zahlungen per VISA oder MasterCard werden Sie je nach kartenausgebender Bank möglicherweise darum gebeten, eine zusätzliche Sicherheitsebene auf der Seite “Verified by Visa” bzw. “MasterCard Secure” zu passieren. Wenn Sie Ihren Flugticketkauf bestätigt haben, öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit dem Logo Ihrer Bank, in das Sie Ihr "Verified by Visa" bzw. "MasterCard Secure" Passwort eingeben müssen. Wenn Sie zur Eingabe dieses Passwortes aufgefordert werden und sich nicht für diesen Authentifizierungsdienst haben registrieren lassen, kontaktieren Sie bitte Ihre Bank, um sich anzumelden. Wenn Sie zur Eingabe dieses Passwortes aufgefordert werden und fortfahren, ohne es einzugeben bzw. ein falsches Passwort eingeben, kann Ihre Buchung nicht erfolgreich abgeschlossen werden. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Ihre kartenausgebende Bank.

4. Etihad behält sich das Recht vor, die Beförderung bei Nichteinhaltung der oben genannten Debit- und Kreditkartenregeln zu verweigern.

Haftungsausschluss: Etihad Airways übernimmt keine Haftung oder Verantwortung für jeglichen Verlust, jegliche Beschädigung oder jeden Missbrauch bzw. unberechtigten Zugriff in Verbindung mit der Übermittlung von Kreditkartendaten. Etihad Airways kann weder verantwortlich noch haftbar gemacht werden für Ihre Handlungen und Entscheidungen, die Sie in Zusammenhang mit der Nutzung Ihrer Kreditkarte auf dieser Webseite getroffen haben, selbst wenn Etihad Airways auf mögliche Schäden hingewiesen wurde.

Beförderungsbedingungen

Die Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck unterliegt den Beförderungsbedingungen des jeweiligen Luftfrachtführers. Bezüglich unserer Flüge lesen Sie bitte unsere Allgemeinen Beförderungsbedingungen.

Lesen Sie unsere Beförderungsbedingungen für in Deutschland erworbene Tickets.

Lesen Sie unsere Information zum Schutz kanadischer Fluggäste.

Die Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck kann auch der Anwendung des Warschauer Abkommens von 1929 oder dem Montrealer Übereinkommen von 1999 sowie anderer anwendbarer Rechtsprechung, die die Haftung des Luftfrachtführers einschränken oder festlegen, unterliegen.

Reisevoraussetzungen

Möglicherweise benötigen Sie ein Visum für die Einreise oder den Transit durch einige Reiseziele. Es obliegt ausschließlich Ihnen, sich die nötigen Visa für Ihre Reise zu beschaffen. Außerdem müssen Sie im Besitz eines gültigen Reisepasses sein, dessen Gültigkeitsdatum den Bestimmungen aller Länder, durch oder in die Sie reisen, entspricht. Weitere Informationen zu Pass- und Visabestimmungen erhalten Sie bei der Botschaft Ihres Reiseziel- oder Transitlandes.

In einigen Ländern müssen Sie sich vor der Einreise oder dem Zwischenstopp einer Impfung unterziehen (und einen Nachweis erbringen) und/oder über eine angemessene Reiseversicherung verfügen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, diese Anforderungen zu ermitteln und zu erfüllen.

Datenschutzrichtlinien

Bitte klicken Sie hier zur Ansicht unserer Datenschutzrichtlinien.

Cookie-Richtlinien

Bitte klicken Sie hierfür unsere Cookie-Richtlinien.

Schadloshaltungserklärung

Als Voraussetzung zur Nutzung der Etihad-Webseiten stimmen Sie zu, uns gegen jegliche Haftung, Kosten (einschließlich Rechtsanwaltskosten) und Schäden, die aus Ansprüchen durch Ihre Nutzung der Etihad-Webseiten entstehen, schadlos zu halten, einschließlich und ohne Einschränkung jeglicher Forderungen aufgrund behaupteter Tatsachen, die im Falle einer Bewahrheitung eine Verletzung dieser Nutzungsbedingungen Ihrerseits darstellen würden.

Links zu den Internetseiten und Apps von Drittanbietern

Die Etihad-Webseiten können Links und Verweise auf Internetseiten Dritter enthalten. Etihad unterhält oder kontrolliert in keiner Weise Informationen, Produkte oder Dienstleistungen auf Webseiten anderer Anbieter. Links und Verweise auf Webseiten Dritter werden von Etihad lediglich aus zweckdienlichen Gründen für Sie bereitgestellt und stellen keine Billigung unsererseits dar. Sie übernehmen die alleinige Verantwortung für die Nutzung von Links und Verweisen auf Webseiten Dritter.

Beschwerden

Sollten Sie mit irgendwelchen Inhalten der Etihad-Webseiten unzufrieden sein oder Anlass zur Beschwerde über eine von Etihad Airways angebotene Dienstleistung haben, setzen Sie sich bitte mit Etihad in Verbindung.

Rechtswahl und Gerichtsstand

Die Benutzung der Etihad-Webseiten sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Etihad unterliegen den Gesetzen der Vereinigten Arabischen Emirate und Sie erklären sich damit einverstanden, sich der nicht ausschließlichen Rechtsprechung der Emirate von Abu Dhabi, Vereinigte Arabische Emirate, zu unterwerfen. Etihad behält sich das Recht vor, ein Verfahren vor den Gerichten Ihres Heimatlandes anzustrengen.

Sollten Sie Fragen zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben, klicken Sie bitte hier, um uns Ihre Anfrage per E-Mail zu senden.

Informationen zu Passagierrechten bei Störungen des Flugverkehrs an Flughäfen der EU

Informationen hinsichtlich unserer Richtlinien für Passagiere, die von einem Flughafen in der Europäischen Union abfliegen, und deren Rechte im Falle der Nichtbeförderung, Flugverspätung oder Flugannullierung

Diese Bekanntmachung enthält wichtige Informationen über Ihre Rechte, die durch die Europäische Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („die Verordnung”) festgelegt sind und Anwendung finden, wenn:

- Sie über eine bestätigte Reservierung eines Fluges mit Abflug ab einem Flughafen in der Europäischen Union verfügen, der von Etihad Airways durchgeführt wird und zu einem Preis erworben wurde, der der Öffentlichkeit direkt oder indirekt zugänglich gemacht wurde; und
- Sie (außer im Falle einer Annullierung Ihres Fluges) sich gemäß unseren Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder anderen damit zusammenhängenden Bestimmungen am Check-in vor Ablauf der Check-in-Frist eingefunden haben; und
- Ihnen der Zutritt zum Flugzeug unfreiwillig untersagt worden ist und der Grund für die Nichtbeförderung nicht in unseren Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder anderen damit zusammenhängenden Bestimmungen festgelegt ist; und
- oder Ihr Flug um mehr als vier Stunden ab der planmäßigen Abflugzeit verspätet ist (bei Flügen mit Abflug ab Larnaka oder Athen beträgt die Verspätung mehr als drei Stunden ab der planmäßigen Abflugzeit); oder
- der Flug durch Etihad Airways annulliert worden ist.

NICHTBEFÖRDERUNG

Falls ein Sitzplatz für einen Passagier mit einer bestätigten Reservierung nicht zur Verfügung steht, werden wir versuchen, Passagiere zu identifizieren, die ihre Sitzplätze freiwillig anbieten und im Gegenzug Vorteile erhalten, die wir mit dem Freiwilligen eventuell vereinbaren, bevor anderen Passagieren der Zutritt an Bord unfreiwillig untersagt wird. Sollten nicht genügend Freiwillige zur Verfügung stehen und wir Ihnen den Zutritt an Bord unfreiwillig verweigern, stehen Ihnen die unten aufgeführten Rechte zu.

FLUGVERSPÄTUNG

Sollte Ihr Flug um vier Stunden oder mehr ab der planmäßigen Abflugzeit verspätet sein (drei Stunden bei Flügen mit Abflug ab Larnaka oder Athen), stehen Ihnen die unten aufgeführten Rechte zu.

FLUGANNULLIERUNG

Sollte Ihr Flug annulliert werden, stehen Ihnen die unten aufgeführten Rechte zu, außer wenn:

- Sie über die Annullierung mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit informiert wurden; oder
- Sie über die Annullierung zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit informiert wurden und Ihnen eine alternative Flugroute angeboten wurde, die es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit Ihre Reise anzutreten und Sie Ihren Zielort in weniger als vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreichen; oder
- Sie über die Annullierung weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit informiert wurden und Ihnen eine alternative Flugroute angeboten wurde, die es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit Ihre Reise anzutreten und Sie Ihren Zielort in weniger als zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreichen; oder
- wir (hinsichtlich eines „Entschädigungsanspruchs”) nachweisen können, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Ursachen zurückzuführen ist, die nicht hätten verhindert werden können, selbst wenn sämtliche angemessene Maßnahmen von Etihad Airways getroffen worden wären. Darunter fallen insbesondere politische Instabilität, Sicherheitsgründe, Wetterereignisse, Streik oder Fehlverhalten oder Verspätungen durch die Flugsicherheitsbehörden.

1. ENTSCHÄDIGUNGSANSPRUCH

Sollte Ihnen der Zutritt zum Flugzeug unfreiwillig untersagt oder Ihr Flug annulliert werden (vorausgesetzt keine der oben genannten Ausnahmen trifft zu), stehen Ihnen folgende Beträge unsererseits zur Verfügung:

- €uro 400 für alle Flüge bis 3.500 km oder weniger; oder
- €uro 600 für alle Flüge von mehr als 3.500 km.

Die oben genannte Entschädigung wird um 50 % reduziert, wenn wir Ihnen eine alternative Flugstrecke anbieten können, wobei die Ankunftszeit eines solchen alternativen Fluges die planmäßige Ankunftszeit um die folgenden Zeitspannen nicht überschreitet:

- um drei Stunden bei Flügen bis 3.500 km oder weniger; oder
- um vier Stunden bei allen Flügen über 3.500 km.

Die Entfernungen werden anhand der Großkreisentfernungsmethode berechnet.

2. ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG ODER ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG

Wird Ihnen der Zutritt zum Flugzeug untersagt (freiwillig oder unfreiwillig) oder Ihr Flug annulliert, können Sie zusätzlich wählen zwischen:

(a) einer Erstattung der Ticketkosten zum Kaufpreis für nicht genutzte Reiseabschnitte; oder

(b) einer anderweitigen Beförderung zu vergleichbaren Bedingungen zu Ihrem Zielort zum nächstmöglichen Zeitpunkt; oder

(c) einer anderweitigen Beförderung zu vergleichbaren Bedingungen zu Ihrem Zielort an einem von Ihnen gewählten Datum gemäß verfügbarer Sitzplätze.

Ist Ihr Flug um mindestens fünf Stunden verspätet und entscheiden Sie sich dazu, die Reise nicht anzutreten, erhalten Sie eine Erstattung gemäß obenstehendem Punkt (a).

3. ANSPRUCH AUF VERPFLEGUNG

Wird Ihnen der Zutritt zum Flugzeug unfreiwillig untersagt oder Ihr Flug annulliert oder ist Ihr Flug um mehr als vier Stunden verspätet (bei Abflügen ab Larnaka oder Athen um drei Stunden oder mehr), bieten wir Ihnen kostenfrei:

1. Gutscheine für Speisen und Getränke in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit, sofern dies den Abflug nicht weiter verzögert;
2. zwei Telefonate, Telex- oder Faxnachrichten oder E-Mails;
3. Hotelunterkünfte, sofern eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind oder ein zusätzlicher Hotelaufenthalt notwendig ist;
4. Transfers zwischen dem Flughafen und Ihrer Unterkunft (Hotel oder andere).

Ist Ihr Flug, wie im Abschnitt „Flugverspätung” dargelegt, verspätet, oder wurde dieser ohne vorherige Benachrichtigung vor Ihrer Ankunft am Flughafen annulliert, bietet Ihnen Etihad Airways die unter (a) und (b) genannten Entschädigungen an.

Sollte als Folge der Verspätung oder der anderweitigen Beförderung aufgrund einer Stornierung Ihre neue Abflugzeit mindestens einen Tag nach dem ursprünglich geplanten Abflug sein, werden wir Ihnen darüber hinaus die unter (c) und (d) genannten Entschädigungen anbieten.

Falls Etihad Airways die oben genannte Verpflegung nicht bereitstellen können, werden wir Ihnen Aufwendungen in angemessener Höhe gegen Beleg erstatten. Richten Sie eine solche Anfrage bitte an: Feedback@etihad.ae Guest Relations Department, Etihad Airways, P.O Box 35566, Abu Dhabi, Vereinigte Arabische Emirate

Klicken Sie hier für die Kontaktdaten der verschiedenen nationalen Aufsichtsorgane des jeweiligen Mitgliedsstaates der Europäischen Union.

Notfallplan für sehr lange Rollfeldverzögerungen

Etihad Airways verpflichtet sich dazu, die beste Fluggesellschaft in der Welt zu sein. In seltenen Fällen kann sich für einen Etihad Airways-Flug an einem Flughafen in den Vereinigten Staaten von Amerika eine Verzögerung ergeben. Sollte dies eintreten, ist unser Ziel sicherzustellen, dass eine Störung des Flugverkehrs so gering wie möglich gehalten wird und dass die Etihad Reise unserer Gäste weiterhin ein tolles Erlebnis wird.

Der Etihad-Notfallplan für sehr lange Rollfeldverzögerungen beschreibt, was Etihad bei einer längeren Verzögerung in Übereinstimmung mit den Vorschriften des Department of Transportation (DoT) der Vereinigten Staaten einführen wird. Dieser Plan ist auf unserer US-Webseite, auf die über www.etihad.com zugegriffen werden kann, veröffentlicht.

Was ist eine sehr lange Rollfeldverzögerung?
Eine vierstündige oder längere Verzögerung für ein Etihad-Flugzeug auf dem Rollfeld eines US-Flughafens während:
- des Taxi-Out – die Zeit, die das Flugzeug vom Verlassen des Gate bis zum Fliegen benötigt;
- des Taxi-In – die Zeit, die das Flugzeug vom Landen bis zum Andocken am Gate benötigt; oder
- Umleitungen - außerplanmäßige Stopps an einem US-Flughafen aufgrund von Wetterbedingungen, medizinischen Notfällen oder anderen Ursachen.

Die Etihad Rollfeldverzögerungsstrategie
Die Mitarbeiter von Etihad Airways Network Operations Centre (NOC), das Bodenabfertigungspersonal Dritter, Etihad Flughafenbetriebs-Teams, Flugbesatzungen, Koordinatoren der Flugsicherung und das Personal des Flughafenbetreibers arbeiten zusammen, um:

1. Ausreichend Nahrung und Wasser bereitzustellen, und zwar spätestens zwei Stunden, nachdem das Flugzeug das Gate verlassen hat (bei einem Abflug) oder es gelandet ist (bei einer Ankunft), falls das Flugzeug auf dem Rollfeld bleibt, sofern der Luftfahrzeugführer nicht bestimmt, dass Sicherheitserwägungen einen solchen Service ausschließen.

2. Sicherzustellen, dass bei Abflug von bzw. Ankunft an einem US-Flughafen das Flugzeug nicht länger als vier Stunden auf dem Rollfeld bleiben muss, bevor die Passagiere aussteigen können. Flugbesatzung und Flugsicherung koordinieren alle Ausnahmen von dieser gesetzlichen Anforderung. Ausnahmen können gemacht werden, wenn:

a. der diensthabende Pilot bestimmt, dass ein Sicherheitsrisiko für aussteigende Fluggäste besteht, wie z.B. bei einem Wetterereignis oder wegen einer Flugsicherungsrichtlinie; oder

b. die Flugsicherung darauf hinweist, dass die Rückkehr zum Gate oder das Aussteigen der

Passagiere an einer anderen Stelle als dem Gate
den Flughafenbetrieb wesentlich beeinträchtigen würde.

In jedem dieser Fälle wird Etihad Airways die Bedingungen weiterhin bewerten in dem Bemühen, für die Einhaltung unseres Kundenserviceplanes und der DoT-Bestimunngen zu sorgen.

3. Das Ausrollen eines Flugzeugs proaktiv zu managen, um Verzögerungen von mehr als vier Stunden nach besten Kräften zu verhindern.

4. Taxi-In-Verzögerungen proaktiv zu managen, um Verzögerungen von mehr als vier Stunden nach besten Kräften zu verhindern.

5. Umleitungen proaktiv zu managen, um Verzögerungen von mehr als vier Stunden nach besten Kräften zu verhindern.

6. WC-Anlagen sowie angemessene medizinische Versorgung, falls erforderlich, bereitzustellen, während ein Flugzeug auf dem Rollfeld verbleibt.

7. Die Fluggäste durch die Etihad Flughafenbetriebs-Teams und die Flugbesatzungen alle 30 Minuten über den Status der Verzögerung zu informieren und Gründe für die Verzögerung anzugeben, falls sie bekannt sind.

8. Gäste an Bord eines Flugzeugs durch die Etihad Flughafenbetriebs-Teams und die Flugbesatzungen alle 30 Minuten zu informieren, dass sie von Bord gehen können, wenn sie dies wünschen, allerdings nur, wenn dies tatsächlich und auf sicherem Wege möglich ist.

Etihad Airways verfügt über ausreichende Ressourcen zur Implementierung dieses Planes.

Etihad Airways hat diesen Plan mit den Flughafenbehörden, der US-Zoll- und Grenzschutzbehörde, der amerikanischen Behörde für Transportsicherheit (TSA) am Chicago O’Hare Terminal 5, am John F. Kennedy International Airport Terminal 4, am San Francisco Airport International, am Dulles Airport Hauptterminal, am Dallas Fort Worth Airport Terminal D und am Los Angeles Airport TBIT und an all jenen Flughäfen, die in den USA als Ausweichflughäfen bestimmt sind, koordiniert.