

# **ALLGEMEINE FRAGEN BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN (PASSAGIER UND GEPÄCK)**

## **ARTIKEL 1 BEDINGUNGEN**

In diesen Bedingungen, es sei denn, der Kontext erfordert etwas anderes oder es ist ausdrücklich etwas anderes bestimmt, die folgenden Ausdrücke haben die folgende Bedeutung:

**“Vereinbarte Halteplätze”** sind die Orte, mit Ausnahme des Ortes, an dem Abflug und Zielort, die in Ihrem Ticket/Ihren Tickets angegeben oder in unseren Fahrplänen als geplante Haltestellen auf Ihrer Route angezeigt werden.

**“Airline Designator Code “** ist der aus zwei Zeichen oder drei Buchstaben bestehende Code, der bestimmte Luftfrachtführer identifiziert.

**“ATM”** bedeutet “Air Traffic Management”.

**“Autorisierter Agen”** bezeichnet einen Fluggast- Verkaufsagent, der von uns ernannt wurde, um uns beim Verkauf von Lufttransporten auf unseren Diensten zu vertreten.

**“Gepäck”** bezeichnet Ihr persönliches Eigentum, das Sie auf Ihrem Flug begleitet. Sofern nicht anders angegeben ist, besteht es aus Ihrem eingeecheckten und nicht eingeechecktem Gepäck.

**“Gepäck Check”** bezeichnet die Teile Ihres Tickets/Ihrer Tickets, die sich darauf beziehen zur Beförderung Ihres eingeecheckten Gepäcks.

**“Gepäckidentifikation** bezeichnet ein Dokument, das ausschließlich als **Identifikationsetikett** des eingeecheckten Gepäcks ausgestellt wird.

**“Luftfrachtführer”** bezeichnet ein anderen Luftfrachtführer als uns selbst und welcher Airline Designator Code auf Ihrem Ticket /Ihren Tickets oder auf Ihren Verbindung Tickets erscheint.

**“Aufgegebenes Gepäck”** bezeichnet Ihr Gepäck, das wir übernehmen und für das wir einen Gepäckschein und/oder einen Gepäckanhängerausgestellt haben.

**“Check-In Deadline”** bezeichnet die von uns angegebene Frist, bis zu der Sie die Check-in-Formalitäten erledigt haben müssen und Ihre Bordkarte erhalten sollten.

**“Vertragsbedingungen”** bezeichnet die enthaltenen Erklärungen die zusammen mit Ihrem Ticket/Ihrem Kaufbeleg oder Ihrem Reiseplan/Quittung geliefert werden, als solche gekennzeichnet sind und welche diese Beförderungsbedingungen und Hinweise durch Verweis einbeziehen.

**“Anschlussticket”** bezeichnet ein Ticket, das wir in Verbindung mit einem anderen Tickets ausgestellt haben, die zusammen einen einzelnen Vertrag bilden.

**“Übereinkommen”** bedeutet, welches der folgenden Instrumente anwendbar ist:

- das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Regeln in Bezug auf internationale Luftbeförderung, unterschrieben in Warschau, am 12 Oktober 1929 (im Folgenden bezeichnet als das "Warschauer Abkommen");
- das Warschauer Abkommen in der Fassung von Den Haag, wo es am 28 September 1955 abgeändert wurde; das Warschau Übereinkommen in der Fassung des Zusatzprotokolls Nr 1 von Montreal (1975);
- das Warschauer Abkommen in der Fassung von Den Haag und durch das Zusatzprotokoll Nr 2 vom Montreal (1975);
- das Guadalajara-Ergänzungsübereinkommen (1961) (Guadalajara);
- das Warschauer Abkommen in der Fassung von Den Haag und durch das Zusatzprotokoll Nr 4 vom Montreal (1975);
- das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Regeln in Bezug auf internationale Luftfracht, unterschrieben in Montreal, am 28 Mai 1999 (im Folgenden bezeichnet als das "Montreal Abkommen").

**“Gutschein”** bezeichnet einen Fluggutschein in Papierform oder einen elektronischen Gutschein der den benannten Fluggast berechtigt, mit dem bestimmten Flug zu reisen, auf dem er angegeben ist.

**“Schaden”** umfasst Tod, Verwundung oder Körperverletzung von einem Fluggast, Verlust, Teilverlust, Diebstahl oder andere Schäden, die aus oder in Verbindung mit der Beförderung oder anderen damit verbundenen Dienstleistungen die von uns durchgeführt werden entstehen.

**“Tage”** bedeuten Kalendertage, einschließlich aller sieben (7) Tage der Woche, wobei klar ist, dass zum Zweck der Benachrichtigung der Tag, an dem die Absendung der Mitteilung gesendet wird nicht mitgezählt wird und zwar für die Zwecke der Feststellung die Gültigkeit eines Tickets, der Tag, an dem das Ticket ausgestellt wird, oder ein begonnener Flug wird nicht gezählt.

**“Elektronischer Gutschein” bezeichnet einen elektronischen Fluggutschein** oder ein elektronisches Ticket, das in unserer Datenbank gespeichert ist.

**“Elektronisches Ticket”** bezeichnet den Reiseplan/Beleg, das elektronische Ticket Gutscheine und ggf. ein Boarding Dokument ausgestellt von uns oder in unserem Namen.

**“Flug Gutschein”** bezeichnet den Teil des Tickets, der die Bemerkung trägt “gut für den Durchgang” oder, im Fall eines elektronischen Tickets, den Elektronischen Gutschein, und gibt die jeweiligen Orte an, zwischen denen Sie Anspruch auf Beförderung haben.

**“Höhere Gewalt” bedeutet ungewöhnliche und unvorhersehbare Umstände**, die außerhalb Ihrer Kontrolle liegen, deren Folgen nicht einmal hätten vermieden werden können wenn alle gebotene Sorgfalt angewandt worden wäre.

**“Reiseplan/Quittung”** bezeichnet das Dokument/die Dokumente, die wir Fluggästenausstellen die mit elektronischen Tickets reisen, und die den Namen des Fluggasts und die Flug Informationen und Hinweise enthalten.

**“Fluggast”** bezeichnet jede Person, mit der Ausnahme von der Flugzeugbesatzung, die von uns gemäß einem Ticket in einem Flugzeug transportiert werden.

**“Fluggast Gutschein” oder** bedeutet den Teil des Tickets ausgestellt von uns oder an der **“Passagierquittung”** in unserem Namen, das so gekennzeichnet ist und ist von Ihnen aufbewahrt zu werden.

**“SDR”** bezeichnet ein Sonderziehungsrecht, wie es von der Internationalen Währungsfonds befördert. wird.

**“Stopover”** bezeichnet einen planmäßigen Zwischenstopp auf Ihrer Reise zwischen Ihrem den Abflugort und Zielort.

**“Tarife”** bezeichnet die veröffentlichten Tarife, Gebühren und/oder damit zusammenhängende Beförderungsbedingungen einer Fluggesellschaft, hinterlegt ggf. bei den entsprechenden Behörden.

**“Ticket”** bedeutet entweder das Dokument mit dem Titel “Fluggast Ticket und Gepäck Check” oder das elektronische Ticket, in beiden Fällen ausgestellt von uns oder auf unserem Namen und beinhaltet die Vertragsbedingungen, Mitteilungen und Gutscheine.

**“Transitpassagier”** bezeichnet einen Fluggast der an einem Flughafen zur Weiterreise zu einem anderen Flughafen ankommt: (i) mit demselben Flug von diesem Flughafen; (ii) auf einem Anschlussflug von diesem Flughafen; oder (iii) auf einem Anschlussflug von einem anderen Flughafen.

**“Nicht aufgegebenes Gepäck”** bezeichnet jedes Ihrer Gepäckstücke außer dem eingeecheckten Gepäck.

**“Wir”, “unser” “uns”** bedeutet Transportes Aéreos Portugueses, S.A. oder, wie **“uns”** abgekürzt, TAP, S.A., TAP oder TAP Portugal

**“Sie”, “Ihr”** bedeutet der Fluggast. und **“du selbst”**.

## **ARTIKEL 2**

### **ANWENDBARKEIT**

#### **2.1 Allgemei**

Speichern wie in den nachstehenden Artikeln 2,2, 2,4 und 2,5 unserer Beförderungsbedingungen vorgesehen gelten nur auf jenen Flügen oder Flugsegmenten, in Bezug auf die unser Name bzw. der Airline Designator Code im Feld des Luftfrachtführer

des/der Tickets angegeben ist, wo der Name des jeweiligen Luftfrachtführer angegeben sein sollte.

**2.2** Wenn die Beförderung gemäß einem Chartervertrag durchgeführt wird, gelten diese Bedingungen der Beförderung nur in dem Umfang, in dem sie durch Bezugnahme aufgenommen werden oder anderweitig, in einer solchen Vereinbarung oder in Ihrem/Ihren Ticket/s.

### **2.3 Code-Shares**

Hinweis zur Identität der ausführenden Fluggesellschaft.

Bei einigen Diensten haben wir Vereinbarungen mit anderen Fluggesellschaften, die als "Code Shares" bekannt sind, was bedeutet, dass auch wenn Sie eine oder mehrere Buchungen bei uns haben und in denen ein oder mehrere Tickets enthalten sind, unser Name oder der Bezeichnungscod unserer Fluggesellschaft als die Fluggesellschaft erscheint, die Flugzeuge können von anderen Fluggesellschaften betrieben werden. In dieser Situation ist jedoch Ihr Vertrag noch bei uns. Sollte dies der Fall sein, werden wir Sie über die Fluggesellschaft informieren, die das Flugzeug betreibt, wenn Sie Ihre Buchung(en) vornehmen und wann Sie am Flughafen einchecken. In dieser Situation kann das Serviceniveau verschieden sein. Bei Abweichungen zwischen den Servicebedingungen der Fluggesellschaft, die den Flug durchführt, und diese Beförderungsbedingungen, gelten die Bedingungen des Dienstes der Fluggesellschaft, die den Flug durchführt. In den Fällen wenn eine Buchung Flüge umfasst, die von einer oder mehreren Fluggesellschaften durchgeführt werden, werden die Informationen über die Fluggesellschaft, die den Flug durchführt, zum Zeitpunkt der Buchung bereitgestellt. Wenn zum Zeitpunkt der Buchung die Identität der Betreibergesellschaft nicht bekannt ist, wird die vertragliche Fluggesellschaft den Fluggast entsprechend informieren, sobald seine Identität bekannt ist. Für Buchungen über Kanäle, die dies nicht sind. unter direkter Kontrolle der Fluggesellschaft (z. B. Reisebüros und Websites). andere als die Webseite der Fluggesellschaft), Reisebüros und Webseite - Betreiber sind verantwortlich, gemäß Artikel 2(e) und 11 der Verordnung (EC) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Unterrichtung der Fahrgäste über die Identität der Fluggesellschaft, die den Flug durchführt, und für alle Änderungen, die an dem Flug vorgenommen werden. Der Fluggast muss zum Zeitpunkt der Buchung die richtigen Kontaktdetails angeben, damit diese Benachrichtigung erfolgen kann.

### **2.4 Gesetze und Tarife**

Diese Beförderungsbedingungen gelten, sofern sie nicht im Widerspruch mit unseren Tarife oder dem geltenden Recht stehen, in welchem Fall diese Tarife oder Gesetze gelten . Sollte eine Bestimmung dieser Beförderungsbedingungen des geltenden Rechtes ungültig sein, bleiben die übrigen Bestimmungen gleichwohl gültig.

## **2.5 über Vorschriften durch**

Sofern in diesen Beförderungsbedingungen nichts anderes bestimmt ist, in der Im Falle eines Konflikts zwischen denselben und anderen Vorschriften, mit denen wir möglicherweise zu tun haben. Bei bestimmten Gegenständen gehen diese Beförderungsbedingungen vor.

## **ARTIKEL 3 TICKETS**

### **3.1 Allgemein**

**3.1.1** Wir befördern nur die als Fluggast benannte Person in dem/den Ticket/s, weshalb Sie möglicherweise aufgefordert werden, einen entsprechenden Ausweis vorzulegen.

**3.1.2** Das/die Ticket/s ist/sind nicht übertragbar.

**3.1.3** Einige Tickets werden mit restriktiveren Tarifen verkauft, die keine Änderungen oder Rückerstattungen zulassen. Andere Tarife erlauben Änderungen, mit verbundenen Kosten, andere Tarife sind jedoch völlig flexibel. Sie sollten den für Ihren Fall am besten geeigneten Tarif auswählen, indem Sie zuvor die Tarifbedingungen konsultieren Abschluss Ihres Kaufs. Sie sollten sicherstellen, dass Sie eine angemessene Versicherung haben, um Situationen abzudecken, in denen Sie möglicherweise stornieren müssen Ihr(e) Ticket(s).

**3.1.4** Wenn Sie ein/ Ticket/s der gleichen Art haben wie die in Artikel 3.1.3 oben, es/sie wurde/sind noch nie verwendet worden, und Sie können nicht aufgrund höherer Gewalt Reisen, werden wir, sofern Sie uns unverzüglich benachrichtigen und Beweise für eine solche höhere Gewalt erbringen, Ihnen eine Gutschrift des nicht erstattungsfähiger Betrages des Tarifs für zukünftige Reisen mit uns ausstellen, aber abgezogen von einer angemessenen Verwaltungsgebühr.

**3.1.5** Das Ticket ist und bleibt jederzeit Eigentum des ausstellenden Luftfrachtführers.

**3.1.6** Außer im Falle eines elektronischen Tickets dürfen Sie nicht berechtigt sein, auf einem Flug transportiert zu werden, es sei denn, Sie legen ein gültiges Ticket vor das den Fluggutschein für diesen Flug und alle 4 anderen ungenutzten Fluggutscheine und den Fluggast-Gutschein anzeigt. Sie sind nicht berechtigt, zu fliegen, wenn Ihr Ticket beschädigt ist oder von jemand anderem als unserem autorisierten Vertreter oder uns geändert wurde. Im Falle eines elektronischen Tickets sind Sie nicht zum Flug berechtigt, wenn Sie nicht eine positive Identifikation anzeigen.

**3.1.7 (a)** Bei Verlust oder Beschädigung eines Tickets (oder eines Teils davon) oder der Vorlage eines Tickets, das den Fluggast nicht enthält, und so weiter ungenutzte Fluggutscheine, können Sie uns bitten, ein solches Ticket (oder einen Teil davon) zu ersetzen (it) und wir werden ein neues Ticket ausstellen, sofern Sie dies zu diesem Zeitpunkt nachweisen, dass für den/die betreffenden Flug/Flüge gültiges Ticket ordnungsgemäß ausgestellt wurde, und Sie eine Verpflichtungserklärung unterschreiben, uns alle Kosten und/oder Verluste zu erstatten, bis zu dem Wert des ursprünglichen Tickets, die notwendigerweise und vernünftigerweise oder uns einer anderen Luftfrachtführer wegen Missbrauchs eines solchen Tickets anfallen. Wir werden von Ihnen nicht eine Erstattung für solche Kosten reklamieren und/oder Verluste, wenn diese aus unserer eigenen Fahrlässigkeit entstehen. Der ausstellende Luftfrachtführer kann eine angemessene Verwaltungsgebühr für diese Leistung erheben, es sei denn, der Verlust oder die Verstümmelung wurde durch Fahrlässigkeit des ausstellenden Luftfrachtführers oder einer seiner Agenten verursacht.

**3.1.7 (b)** Wenn ein solcher Nachweis nicht erbracht wird, oder Sie nicht solch eine Erklärung unterschrieben haben, beide im Sinne von Artikel 3.1.7 a) oben, der Luftfrachtführer kann die Ausstellung des neuen Tickets verlangen, dass Sie bis zum vollen Ticketpreis bezahlen für ein neues Ticket, vorbehaltlich einer Rückerstattung, wenn und wann der Luftfrachtführer der das verlorene oder verstümmelte Ticket ausstellt, davon überzeugt ist, dass es noch nicht vor jeweiligen Ablauf verwendet wurde. Wenn Sie das Originalticket vor dem jeweiligen Fälligkeitsdatum finden und Sie es dem Luftfrachtführer übergeben, der das neue Ticket ausstellt wird die vorstehende Rückerstattung umgehend bearbeitet.

**3.1.8** Das ticket ist wertvoll und Sie sollten geeignete Maßnahmen nehmen, um es zu sichern und sicherzustellen, dass es nicht verloren geht oder gestohlen wird.

## **3.2 Gültigkeitsdauer**

**3.2.1** im Ticket nicht anders angegeben, in diesen Bedingungen oder in anwendbaren Tarifen, die die Gültigkeit eines Tickets einschränken können, in diesem Fall wird eine solche Einschränkung darin angezeigt), ein Ticket ist gültig für: a) ein Jahr ab Ausstellungsdatum; oder b) vorbehaltlich des Erstfluges darin angegeben, dass sie innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Ausstellung angetreten sind, ein Jahr ab dem Datum der ersten Reise.

**3.2.2** Bei Reiseverhinderung innerhalb der Frist von der Gültigkeit Ihres/Ihrer Tickets, da wir eine Reservierung zu dem Zeitpunkt, an dem Sie es bei uns anfordern nicht bestätigen können, die Gültigkeit solcher Tickets wird somit verlängert oder Sie haben möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung gemäß Artikel 10 unten.

**3.2.3** Wenn Sie nach Fahrtantritt verhindert sind nicht innerhalb der Gültigkeitsdauer Ihres/Ihrer Tickets aufgrund von Krankheit zu Reisen, können wir diese Gültigkeitsdauer bis zu dem Tag verlängern, an dem Sie krank wurden, bis sie Reisefähig sind oder bis zum Datum unseres ersten Fluges, nach diesem Datum von dem Punkt, an dem Sie die Reise fortsetzen, und an dem Platz in der Serviceklasse verfügbar ist, für die der Tarif gilt der bezahlt wurde. Eine solche Erkrankung muss durch eine Krankenhauseinweisung nachgewiesen werden. Wenn die Fluggutscheine im Ticket/den Tickets verbleiben, oder im Falle von einem elektronischem Ticket, wo der elektronische Gutschein, einen oder mehrere Zwischenstopps beinhaltet, kann die Gültigkeit eines solchen Tickets um höchstens drei Monate ab dem Datum der Wiederherstellung, das auf einer solchen Bescheinigung angegeben ist verlängert werden. Unter solchen Umständen werden wir die Gültigkeitsdauer des/der Tickets anderer Mitglieder Ihrer unmittelbaren Familie, die Sie begleitet in ähnlicher Weise verlängern.

**3.2.4** Im Falle des Todes eines Fluggast auf der Reise EN wird das Ticket(s) der begleitenden Person(en) durch Verzicht auf den Mindestaufenthalt oder Verlängerung der jeweilige Gültigkeit geändert. Bei einem Todesfall in der unmittelbaren Familie eines Fluggastes, der die Reise angetreten hat, kann die Gültigkeit von dem/den Flugticket/s des Fluggastes und seiner unmittelbaren Familie, die den Fluggast begleiten, ebenfalls geändert werden. Jede solche Änderung erfolgt nach Erhalt einer gültigen Sterbeurkunde und einer etwaigen Verlängerung der Gültigkeitsdauer die nicht länger als fünfundvierzig (45) Tage ab dem Datum des Todes sein darf.

### **3.3 Verwendung und Reihenfolge der Gutscheine**

**3.3.1** Das/die von Ihnen gekaufte(n) Ticket(s) ist (sind) nur gültig für die Flug(e), der/die in Ihrem Ticket/Ihren Tickets erwähnt ist/sind, vom Abflugort bis zum Finale Ziel, über alle vereinbarten Zwischenstopps. Der von Ihnen bezahlte Tarif basiert auf unseren Tarifen, die ein wesentlicher Bestandteil des Vertrages sind, den wir mit Ihnen geschlossen haben, und gilt für den Flug, der auf Ihrem Ticket/Ihren Tickets angegeben ist. Für wettbewerbsfähige Gründe, werden in Bezug auf verschiedene Märkte, die Tarife für eine bestimmte Strecke erstellt, mehrere Reisegutscheine können günstiger ausfallen, als Tarife für einen Direkt Flug.

**3.3.2** Wenn Sie irgendeinen Aspekt Ihres Fluges ändern möchten, sollten Sie das tun indem Sie uns bis zum Abflug Ihres Fluges kontaktieren, also vor der ursprünglichen Abflugszeit Ihres Fluges. Wenn der von Ihnen erworbene Tarif Änderungen zulässt, wird für die neue Reise eine Neuberechnung durchgeführt, und Sie erhalten die Option, den neuen Preis zu akzeptieren, oder Ihren ursprünglichen Flug so beizubehalten, wie er in Ihrem Ticket(s) erscheint. Gemäß den Bestimmungen von Artikel 3.1.4, falls es erforderlich ist einen Aspekt Ihres Fluges aufgrund höherer Gewalt zu ändern, wenden Sie sich bitte an uns so schnell wie möglich, und wir werden - ohne Neuberechnung des Tarifes - unser Bestes geben , um Sie zu Ihrem nächsten vereinbarten Zwischenstopp, oder zu Ihrem endgültigen Ziel zu bringen.

**3.3.3** Wenn Sie Ihren Flug ohne unsere Zustimmung ändern, gemäß den Bestimmungen von Artikel 3.3.2 - sofern der Tarif dies zulässt -, wird für Ihre tatsächliche Reise eine Neuberechnung durchgeführt. Sie müssen die Differenz zwischen dem Preis des Fluges, für den Ihr(e) Ticket(s) gegolten (haben) und ausgestellt wurden, und den für Ihre geänderte Reise geltenden Gesamtpreis bezahlen. Im Falle von vollständig erstattungsfähigen Tarifen, haben Sie Anspruch auf die Differenz zwischen den ursprünglich gezahlten Betrag und dem aktuellen Betrag, falls dieser niedriger sein sollte.

**3.3.4** Bitte beachten Sie, dass einige Änderungen keine Änderung des Tarifs erfordern, andere, wie z. B. die Änderung des Abflugs (z. B. wenn Sie das erste Segment nicht fliegen, oder die Fahrtrichtung umkehren, darf eine Preiserhöhung verlangt werden. Viele Tarife gelten nur an den Daten für die auf Ihrem Ticket/Ihren Tickets angegebenen Flüge und dürfen überhaupt nicht geändert werden oder können nur gegen Aufpreis geändert werden.

**3.3.5** Jeder Fluggutschein, der in Ihrem Ticket/Ihren Tickets enthalten ist, wird für den Transport in der Serviceklasse, am Datum und für den angenommenen Flug, für den/die

Reservierungen vorgenommen wurden akzeptiert. Wenn ein Ticket ohne Angabe einer Reservierung erstellt wurde, kann ein Platz nachreserviert werden, jedoch vorbehaltlich zu unseren Tarifen und zur Verfügbarkeit vom Platz auf dem angeforderten Flug.

**3.3.6** Bitte beachten Sie, dass, falls Sie nicht erscheinen ohne uns vorher darüber informiert zu haben, wir für jeden Flug Ihre Rückreise oder Weiterbuchung(en) stornieren können. Wenn Sie uns jedoch im Voraus benachrichtigen, werden wir die Reservierung(en) für Ihren/n nachfolgenden Flug/Flüge nicht stornieren, und wir werden gemäß den Bestimmungen von Artikel 3.3.2 und/oder 3.3.3 fortfahren.

**3.3.7** Aus legalen Gründen gilt diese Regel möglicherweise in einigen Ländern nicht. Bitte beachten Sie, dass für in Italien ausgestellte Tickets, wenn Sie den ersten Gutschein Ihrer Reise nicht verwenden und möchten dass der Rückflug aktiv bleibt, müssen Sie die Firma

- Innerhalb von 24 Stunden nach der Abflugzeit des ursprünglichen (unbenutzten) Fluges kontaktieren;

- Wenn Ihre Rückreise innerhalb der oben genannten 24-Stunden-Frist liegt, müssen Sie sich mit dem Unternehmen in Verbindung setzen bis zu 2 Stunden vor der Abflugszeit des Rückfluges.

### **3.4 Name und Adresse des Luftfrachtführer**

Unser Name kann mit unserem Airline Designator Code oder auf andere Weise abgekürzt werden Ticket/s. Als Flughafen gilt unser Abflugflughafen gegenüber der ersten Abkürzung unseres Namens im Luftfrachtführer im Ticket/ den Tickets oder, im Falle eines elektronischen Tickets, wie für unseren ersten Flug angegeben im Segment im Reiseplan/Beleg.

## **ARTIKEL 4**

### **TARIFE, STEUERN, GEBÜHREN UND ABGABEN**

#### **4.1 Tarife**

Speichern wie anders angegeben, gelten die Tarife nur für die Beförderung ab dem Flughafen vom Abflugort zum Flughafen am Zielort. Tarife beinhalten weder

Transportdienste zwischen anderen Flughäfen noch zwischen Flughäfen und Stadtterminals. Ihr Fahrpreis wird gemäß unseres Tarifs am Tag der Zahlung Ihres Tickets/Ihrer Tickets für die Reise mit dem jeweiligen Ziel und Daten und Reiseroute, die darauf angezeigt werden in kraft treten. Sobald Ihr/e Ticket/s bezahlt wurde/n , und es sei denn, Sie ändern Ihre Reiseroute und/oder das Datum/die Daten Ihres Fluges/Ihrer Flüge und/oder die darin genannten Serviceklassen nicht, wird keine Tarifierhöhung auf das reservierte Flugdatum und/oder die Serviceklasse angewendet.

#### **4.2 Steuern, Gebühren und Abgaben**

Sie sind verantwortlich für die Zahlung aller anfallenden Steuern, Gebühren und Angaben, die von einer Regierung oder einer anderen Behörde oder vom Betreiber eines Flughafens auferlegt werden. Zum Zeitpunkt des Kaufs Ihres Tickets/Ihrer Tickets, werden normalerweise die meisten darin enthaltenen Steuern, Gebühren und Abgaben angezeigt, es wird auf Steuern und/oder Gebühren und/oder Abgaben hingewiesen, die nicht darin enthalten sind. Die Steuern, Gebühren und Abgaben, die auf Flugreisen erhoben werden, ändern sich ständig und können nach dem Ausstellungsdatum Ihres Tickets/Ihrer Flugscheine auferlegt und/oder geändert werden. Falls es eine Erhöhung gibt von Steuern und/oder Gebühren und/oder Abgaben, die auf Ihrem Ticket/Ihren Tickets angegeben sind sollten Sie sie bezahlen. Ebenso, wenn neue Steuern und/oder Gebühren und/oder Abgaben erhoben werden auch nach dem Ausstellungsdatum Ihres Tickets/Ihrer Tickets müssen Sie diese bezahlen. Ebenso für den Fall, dass Steuern und/oder Gebühren und/oder Abgaben, die Sie an uns gezahlt haben, abgeschafft oder soweit reduziert werden, und nicht mehr gelten oder wenn ein geringerer Betrag fällig ist, haben Sie Anspruch auf eine Reklamation.

#### **4.3 Währung**

Tarife, Steuern, Gebühren und Abgaben sind in der Landeswährung zu entrichten, in der Ihr Flugticket/Ihre Flugtickets ausgestellt wird/werden, es sei denn, eine andere Währung ist von uns oder unserem bevollmächtigten Vertreter zum oder vor dem Zeitpunkt seiner/ihrer Zahlung (z beispielsweise wegen der Nichtkonvertibilität der Landeswährung) angegeben. Wir dürfen nach eigenem Ermessen Zahlungen in einer anderen Währung als der des Landes akzeptieren die Ihr(e) ticket(s) ausgestellt wird/werden.

### **ARTIKEL 5 RESERVIERUNGEN**

## **5.1 Reservierung Anforderungen**

**5.1.1** Wir oder unser autorisierter Vertreter werden Ihre Reservierung(en) erfassen. Auf Ihre Anfrage werden wir oder unser autorisierter Vertreter Ihnen eine schriftliche Bestätigung Ihrer Reservierung/en zukommen lassen.

**5.1.2** Bestimmte Tarife haben Bedingungen, die Ihr Recht, Reservierungen zu ändern oder zu stornieren, einschränken oder ausschließen.

## **5.2 Fristen für die Ausstellung von Tickets**

Wenn Sie Ihr(e) Ticket(s) nicht innerhalb der von uns oder unserem autorisierten Vertreter gesetzten Frist bezahlen, können wir Ihre Reservierung(en) stornieren. Vorbehaltlich der geltenden Fristen, erlauben wir Ihnen: a) eine telefonische Reservierung, die direkt bei uns vorgenommen wurde und für die wir keine Bezahlung des / der Ticket(s) verlangen, für mindestens vierundzwanzig (24) Stunden aufrechtzuerhalten; oder b) eine Reservierung innerhalb 24 Stunden nach der Zahlung zu stornieren, wofür eine Gebühr erhoben wird.

## **5.3 Personenbezogene Daten**

Sie erkennen an, dass persönlichen Daten, die Sie uns gegeben haben, zum Zwecke der Vornahme einer oder mehrerer Reservierungen, der Ausstellung eines oder mehrerer Tickets und der Inanspruchnahme von Nebenleistungen, Entwicklung und Bereitstellung von Dienstleistungen, der Erleichterung von Einwanderungs- und Einreiseverfahren und die Bereitstellung dieser Daten für staatliche Stellen, im Zusammenhang mit Ihrer Reise übermittelt werden. Zu diesen Zwecken ermächtigen Sie uns diese Daten zu speichern und zu verwenden und sie an unsere Niederlassungen und / oder Tochtergesellschaften und / oder autorisierte Vertreter und / oder Regierungsbehörden und / oder andere Luftfrachtführer und / oder die Anbieter der oben genannten Dienste und / oder Kredit- und andere Zahlungskarten unternehmen und / oder für uns tätige Datenverarbeiter zu übermitteln.

**5.3.1** Die bereitgestellten und erhobenen personenbezogenen Daten werden von Transportes Aéreos Portugueses, SA - mit Sitz in Portugal, mit Hauptsitz in Edifício TAP 25, Flughafen Lissabon und Steueridentifikationsnummer 500 278 725 ("TAP Air Portugal) bearbeitet.

**5.3.2** Die Daten werden für den Reisevertrag benötigt. Es ist nicht möglich, diese Dienstleistung ohne die angeforderten personenbezogenen Daten zu erbringen.

**5.3.3** Die Daten werden zur Verwaltung von Buchungen, Ausstellung von Tickets, zur Bereitstellung von Transportdienstleistungen und Erleichterung von Ausreise- und Einreiseverfahren verwendet.

**5.3.4** Personenbezogene Daten werden zu den angegebenen Zwecken an gesetzlich zuständige Behörden, Regierungsstellen, bevollmächtigte Vertreter, Flughäfen, andere Luftfrachtführer, Dienstleister, Kreditagenturen und Kreditkartenunternehmen weitergegeben.

**5.3.5** Die Bereitstellung der angeforderten Dienstleistung beinhaltet die Übermittlung Ihrer personenbezogene Daten an Drittländer (die nicht Mitglieder der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums sind). Unter diesen Umständen übernimmt TAP Air Portugal alle erforderlichen und angemessenen Maßnahmen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen, um den Schutz aller personenbezogenen Daten zu gewährleisten, die Gegenstand dieser internationalen Übermittlung sind. Wenn Sie eine Reise an ein Ziel / in ein Land buchen, das die Übermittlung Ihrer Daten erfordert, informiert TAP Air Portugal Sie zum Zeitpunkt der Buchung und bietet Ihnen die Möglichkeit, Informationen über die getroffenen Maßnahmen zum Schutz Ihrer Daten und Kopien dieser Maßnahmen zu erhalten.

**5.3.6** Die gesammelten personenbezogenen Daten werden in Datenbanken gespeichert, die eigens für diesen Zweck erstellt wurden und für den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum aufbewahrt.

**5.3.7** Sie können jederzeit innerhalb der in den geltenden Gesetzen festgelegten Grenzen Zugang zu den Daten beantragen, sie berichtigen, löschen lassen, ihre Verarbeitung einschränken, Widerspruch einlegen und Datenübertragbarkeit beantragen, direkt über Ihren Client-Bereich oder durch Ausfüllen des Formulars für die Ausübung von Rechten im Rahmen der allgemeinen Datenschutzbestimmungen, abrufbar unter Punkt 14 unserer Datenschutzerklärung, verfügbar unter <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>, und per E-Mail an [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt) oder per Post an: Datenschutzbüro TAP Air Portugal, Flughafen Lissabon 1704-801 Lissabon, Portugal.

Sie können auch eine Bestätigung darüber erhalten, welche persönlichen Daten von Ihnen verarbeitet werden, sowie Zugang zu den Daten, und eine Kopie der Daten, die TAP Air Portugal verarbeitet, erhalten.

**5.3.8** Ungeachtet anderer verwaltungsrechtlicher oder gesetzlicher Rechtsmittel haben Sie das Recht, bei der nationalen Datenschutzbehörde oder einer anderen nach dem Gesetz zuständigen Behörde Beschwerde einzulegen, wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Daten von TAP nicht in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften verarbeitet werden.

**5.3.9** Für eine Erläuterung der Datenverarbeitung lesen Sie bitte unsere Datenschutzerklärung, die unter <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade> verfügbar ist, oder wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten per E-Mail unter [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt).

## **5.4 Sitzplätze**

**5.4.1** Die Vorabreservierung von Sitzplätzen ist eine fakultative Leistung die nur auf Flügen verfügbar ist, die von TAP und TAP EXPRESS durchgeführt werden.

**5.4.1.1** Die Vorabreservierung von Sitzplätzen ermöglicht Ihnen, in einem Vorzugsbereich des Flugzeugs, auf Inlandsflügen (ausgenommen Flüge zwischen Lissabon-Porto und Porto-Lissabon) und internationalen Flügen einen bestimmten Sitzplatz auszuwählen. Je nach Tarifart kann diese Vorreservierung kostenpflichtig sein.

**5.4.2** Beim Check-in, persönlich oder online, wird automatisch und nach dem Zufallsprinzip ein Sitzplatz kostenlos zugeordnet. Wenn Sie dies nicht möchten und Ihren Sitzplatz ändern möchten, kann dies je nach Eigenschaften des Sitzplatzes und des erworbenen Tarifs kostenpflichtig sein.

**5.4.3** Wir können jederzeit, auch nach dem Boarding, aus technischen oder betrieblichen andere als die ursprünglich gewählten / zugewiesenen Sitzplätze zuweisen müssen. Wenn Sitzplätze mit schlechteren Eigenschaften als die erworbenen zugewiesen werden, erstattet Ihnen TAP den Differenzbetrag. Wenn Sie den Service stornieren, wird der Betrag nicht erstattet, aber wir werden Ihnen ermöglichen, das Dokument innerhalb der Gültigkeitsdauer für die Zahlung der gleichen Leistung zu nutzen. Wenn Sie beim Kauf eines Sitzplatzes falsche Angaben zu Ihrem Zustand machen, wird der gezahlte Betrag nicht zurückerstattet.

## **5.5 Rückbestätigung von Reservierungen**

Ihre Weiterreise- und / oder

Rückreisereservierung(en) kann / können der Notwendigkeit einer Rückbestätigung innerhalb bestimmter Fristen unterliegen. Wenn Sie Ihre Buchungen rückbestätigen müssen, werden Sie darüber informieren, wann, wie und wo dies geschehen soll. Wenn Sie Ihre

Buchung/en rückbestätigen müssen und dies nicht tun, können wir Ihre Weiterreise- und / oder Rückreisebuchung(en) stornieren. Wenn Sie uns jedoch mitteilen, dass Sie trotzdem mit dem Flug / den Flügen reisen möchten, für die Sie eine Buchung hatten, werden wir, wenn Platz auf solchen Flug verfügbar ist, Ihre Buchung/en wieder aktivieren. Wenn auf solchen Flügen kein Platz mehr verfügbar ist, werden wir unser bestes tun, um Sie zu Ihrem nächsten oder endgültigen Ziel zu befördern.

**5.5.1** Sie sollten die Rückbestätigungsanforderungen aller anderen Luftfrachtführer überprüfen, die an Ihrer Reise beteiligt sind. Bei Bedarf müssen Sie Ihre Reservierungen bei dem Luftfrachtführer, dessen Code für den betreffenden Flug angezeigt wird, rückbestätigen.

## **5.6 Stornierung von Buchungen**

Bitte beachten Sie, dass wir, für den Fall, dass Sie zu einem Flug nicht erscheinen, ohne uns bis zum Abflug Ihres Fluges informiert zu haben, Ihre Rück- oder Weiterbuchung(en) stornieren können. Wenn Sie uns jedoch im Voraus informieren, werden die Buchung(en) für Ihren Folgeflug / Ihre Folgeflüge nicht stornieren und wir werden gemäß den Bestimmungen von Artikel 3.3.2 und / oder 3.3.3 vorgehen.

# **ARTIKEL 6**

## **CHECK-IN UND BOARDING**

### **6.1 Check-in-Zeit**

Weil die Check-in-Fristen an jedem Flughafen unterschiedlich sind, empfehlen Ihnen, sich darüber zu informieren und sie einzuhalten. Ihre Reise wird reibungsloser, wenn Sie sich genügend Zeit nehmen und die Check-in-Fristen einhalten. Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Buchung(en) zu stornieren, wenn Sie die angegebenen Check-in-Fristen nicht einhalten. Wir oder unsere autorisierten Vertreter werden Sie über die Check-in-Frist für Ihren ersten Flug mit uns informieren. Bei jedem weiteren Flug Ihrer Reise sollten Sie sich über die Check-in- Frist/en informieren. Die Check-in-Fristen für unsere Flüge finden Sie in unseren Flugplänen oder können von uns oder unseren autorisierten Vertretern bezogen werden.

### **6.2 Boarding**

**6.2.1** Sie müssen sich spätestens zu der von uns beim Einchecken angegebenen Zeit am Boarding-Gate einfinden.

**6.2.2** Wir können Ihre Buchung(en) stornieren, wenn Sie pünktlich beim Boarding-Gate ankommen.

**6.3 Folgen** Wir haften nicht für Verluste oder Ausgaben, die Ihnen aufgrund der Nichteinhaltung der Bestimmungen des Artikels 6 entstehen.

## **ARTIKEL 7**

### **VERWEIGERUNG UND EINSCHRÄNKUNG DER BEFÖRDERUNG**

#### **7.1 Recht auf Verweigerung der Beförderung**

Falls wir Ihnen schriftlich mitgeteilt haben, dass wir Sie nie wieder auf unseren Flügen befördern werden, können wir nach freiem und berechtigtem Ermessen die Beförderung Ihrer Person und / oder Ihres Gepäcks verweigern. Unter solchen Umständen haben Sie Anspruch auf eine Rückerstattung. Wir können uns auch weigern, Sie und / oder Ihr Gepäck zu befördern, wenn einer oder mehrere der folgenden Punkte eingetreten sind oder wir nach vernünftigem Ermessen annehmen können, dass eintreten könnten:

**7.1.1** eine solche Ablehnung durch geltende Gesetze und Vorschriften oder Anordnungen erforderlich ist;

**7.1.2** die Beförderung Ihrer Person oder Ihres Gepäcks die Sicherheit oder die Gesundheit gefährden oder den Komfort anderer Fluggäste oder der Flugzeugbesatzung beeinträchtigen kann;

**7.1.3** Ihre geistige oder körperliche Verfassung, einschließlich Ihrer Beeinträchtigung durch Alkohol oder Drogen, eine Gefahr oder ein Risiko für Sie selbst, für die Fluggäste, die Flugzeugbesatzung oder Sachwerte darstellt;

**7.1.4** Sie haben sich bei einem früheren Flug nicht korrekt verhalten und wir Grund zur Annahme haben, dass Sie ein solches Verhalten wiederholen könnten;

**7.1.5** Sie sich geweigert, sich einer Sicherheitsüberprüfung zu unterziehen;

**7.1.6** Sie den anwendbaren Tarif, die Steuern, Gebühren oder Kosten nicht bezahlt haben;

**7.1.7** Sie keine gültigen Reisedokumente zu haben scheinen, Sie versuchen, in ein Land einzureisen, durch das Sie sich möglicherweise reisen, oder für das Sie keine gültigen Reisedokumente haben, Sie Ihre Reisedokumente während des Flugs vernichten oder die Herausgabe Ihrer Reisedokumente an die Flugzeugbesatzung verweigern, wenn Sie dazu aufgefordert werden, dies gegen Quittung zu tun;

**7.1.8** Sie ein Ticket vorweisen, das unrechtmäßig erworben wurde oder von einem anderen Unternehmen als uns oder unserem autorisierten Vertreter gekauft wurde oder das als verloren oder gestohlen gemeldet wurde oder das eine Fälschung ist oder bei dem Sie nicht beweisen können, dass Sie die darin genannte Person sind;

**7.1.9** Sie haben die in Artikel 3.3 genannten Anforderungen bezüglich der Verwendung und Reihenfolge der von Ihnen präsentierten Coupons nicht eingehalten oder Sie legen ein Ticket vor, das beschädigt ist oder das von anderen als uns oder unseren bevollmächtigten Vertretern ausgestellt oder geändert wurde;

**7.1.10** Sie halten sich nicht an unsere Anweisungen in Bezug auf Sicherheit oder Schutz.

## **7.2 Besondere Unterstützung**

Zulassung zur Beförderung von unbegleiteten Kindern, Behinderten, Schwangeren, Kranken oder andere Personen, die besondere Unterstützung bedürfen, ist nur nach vorheriger Absprache mit uns möglich. Wenn diese Fluggäste uns zum Zeitpunkt der Ausstellung ihrer Tickets über besondere Anforderungen informiert haben und diese Anforderungen von uns akzeptiert wurden, so darf ihnen nicht nachträglich aufgrund ihrer jeweiligen Umstände oder besonderen Anforderungen die Beförderung verweigert werden.

**7.2.1** Vorbehaltlich des obigen Artikels 7,2, wenn Sie ein Fluggast sind, der einen Rollstuhl benötigt und vorausgesetzt, dass Sie (oder jemand in Ihrem Namen) erklärt, dass Sie selbstständig und in der Lage sind, sich unabhängig um Ihre körperlichen Bedürfnisse während des Fluges (nämlich in Bezug auf Gesundheit, Sicherheit und Hygiene) zu sorgen, dürfen Sie ohne Begleitung reisen und wir sind nicht verpflichtet, Ihnen Hilfe an Bord zu leisten, die in irgendeiner Weise den von Ihnen oder in Ihrem Namen gemachten Angaben widerspricht, wie oben beschrieben.

## **7.3 Reisen unter Polizeieskorte und / oder gerichtlicher Vormundschaft**

Gilt für Flüge ab Brasilien. Die Beförderung eines Fluggasts oder eines minderjährigen Fluggasts unter Polizeieskorte und gerichtlicher Vormundschaft muss mit einer Mindestvorlaufzeit von 48 (achtundvierzig) Stunden zwischen der für die Begleitung zuständigen polizeilichen Behörde, der Flughafenverwaltung, TAP und der Flughafen-Bundespolizei koordiniert werden, mit dem Ziel, im Einklang mit den Anforderungen an die Begleitung, besondere Maßnahmen und Verfahren in Bezug auf Sicherheit und diskretem Boarding und Landen sowie Verhalten an Bord, festzulegen, jeweils in Übereinstimmung mit den Anforderungen des nationalen Sicherheitsprogramms für die Zivilluftfahrt PNAVSEC Dekret Nr. 7.168 vom 05. Mai 2010. Einfinden und Identifizierung zwecks Boarding muss mindestens 2 (zwei) Stunden vor dem Abflug erfolgen. Die Beförderung eines Fluggasts unter gerichtlichem Gewahrsam auf einem internationalen Flug muss vorab mit der Bundespolizei, INTERPOL, dem örtlichen Flughafen- Betreiber, dem Konsulat des Ziellandes des Fluggastes und mit TAP abgesprochen werden, um Transportabläufe und mögliche Stopover / Anschlüsse zu organisieren. TAP kann das Boarding eines in Gewahrsam genommenen Fluggastes verweigern, sollte das Unternehmen der Ansicht sein, dass die Person eine potenzielle Bedrohung für die Flugsicherheit und die Sicherheit der übrigen Fluggäste darstellt.

## **ARTIKEL 8**

### **GEPÄCK**

#### **8.1 Freigepäck Die Freigepäckmenge**

unterliegt unseren Bedingungen und Beschränkungen, über die Sie von uns oder unseren autorisierten Agenten auf Anfrage Informationen erhalten (Anzahl / Gegenstand / Gewicht und Abmessungen) Sie können etwas Gepäck kostenlos befördern. Die Menge an Freigepäck wird auf der Grundlage des Ticketpreises festgelegt.

#### **8.2 Übergepäck**

Für die Beförderung von Gepäck über die Freigepäckgrenze hinaus ist eine Gebühr zu entrichten. Wenn der Flug von einem anderen Luftfrachtführer durchgeführt wird, können die Tarife, Beförderungsbedingungen vom Luftfrachtführer vorgegeben werden, so dass dieser konsultiert werden sollte. Auf Ihren Wunsch können wir oder autorisierte Agenten Sie über solche Gebühren informieren.

#### **8.3 Gegenstände, die nicht als Gepäck akzeptiert werden**

**8.3.1** Sie dürfen nicht in Ihrem Gepäck mitführen:

**8.3.1.1** Gegenstände, die eine Gefahr für das Flugzeug oder Personen oder Gegenstände an Bord des Flugzeugs darstellen könnten, wie sie in den Technischen Anweisungen der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) für die sichere Beförderung gefährlicher Güter im Luftverkehr und in den Gefahrgutvorschriften der International Air Transport Association (IATA) und in unseren Vorschriften aufgeführt sind (weitere Informationen werden Ihnen auf Anfrage von uns zur Verfügung gestellt);

**8.3.1.2** Gegenstände, deren Beförderung durch die geltenden Gesetze, Vorschriften oder Anordnungen jedes Abfluglands oder Ziellands verboten sind oder wir Grund zu der Annahme haben, dass die Sicherheit des Flugzeugs oder einer Person an Bord beeinträchtigt werden könnte;

**8.3.1.3** Gegenstände, die unter Berücksichtigung des Flugzeugtyps von uns begründet als ungeeignet für die Beförderung angesehen werden, weil sie gefährlich sind oder unsicher oder wegen ihres Gewichts, ihrer Größe, ihrer Form, ihrer Art oder weil sie zerbrechlich oder verderblich sind. Auf Ihren Wunsch informieren wir Sie über unzulässige Artikel.

**8.3.2** Schusswaffen, Munition und andere Waffen außer für Jagd- und Sportzwecke dürfen nicht als Gepäck mitgeführt werden. Schusswaffen, Munition und andere Waffen für Jagd- und Sportzwecke können als aufgegebenes Gepäck angenommen werden, aber für diesen Zweck müssen Sie uns zum Zeitpunkt Ihrer Buchung(en), über Ihre Absicht, diese mitzunehmen, informieren und uns alle notwendigen Dokumente vorlegen. Alle Waffen müssen entladen und gesichert sein und angemessen verpackt sein. Die Beförderung von Munition unterliegt den Vorschriften der ICAO und der IATA, wie in Artikel 8.3.1.1 oben angegeben.

**8.3.3** Waffen, wie antike Schusswaffen, Schwerter, Messer und ähnliche Gegenstände können nach unserem Ermessen als aufgegebenes Gepäck akzeptiert werden, sind aber in der Flugzeugkabine nicht erlaubt.

**8.3.4** Geld, Schmuck, Edelmetalle, Computer, persönliche elektronische Geräte, Verträge, Wertpapiere oder andere Wertsachen, Brillen, Kontaktlinsen, Prothesen und jede Art von orthopädischen Geräten, Geschäftsdokumente, Pässe und andere Identifikationsdokumente und Proben dürfen nicht in Ihrem aufgegebenen Gepäck enthalten sein.

**8.3.5** 8.3.5 Wenn Sie trotz des Verbots ihrer Beförderung oder trotz ihrer Unzulässigkeit zur Beförderung Gegenstände in Ihrem Gepäck mitführen die in den Artikel 8.3.1 und 8.3.2 erwähnt werden, haften wir nicht für etwaige Verluste oder Schäden im Zusammenhang mit solchen Gegenständen.

**8.3.6** Wir haften nicht für Schäden, die während der Beförderung an Ihrem Surfbrett verursacht werden, wenn das Surfbrett zum Zeitpunkt der Übergabe an uns bereits von Ihnen verpackt wurde und Sie unseren Mitarbeitern oder Agenten nicht erlauben, es zu inspizieren.

#### **8.4 Recht, die Beförderung zu verweigern**

**8.4.1** Gemäß den obigen Artikeln 8.3.2 und 8.3.3 werden wir die Beförderung der in Artikel.

**8.3** beschriebenen Gegenstände als Gepäck bzw. aufgegebenes Gepäck verweigern und wir können die weitere Beförderung solcher Gegenstände verweigern, wenn sie entdeckt werden.

**8.4.2** Wir können die Beförderung von Gepäckstücken verweigern, die wir aufgrund ihrer Größe, ihrer Form, ihres Gewichts, ihres Inhalt, ihrer Art oder aus Sicherheits- oder Betriebsgründen oder bezüglich des Komforts der anderen Fluggäste als für die Beförderung ungeeignet erachten. Auf Ihre Anfrage werden wir Sie über unannehbare Artikel informieren.

**8.4.3** Wir nehmen keine Artikel zur Beförderung an, die nach unserem berechtigten Urteil nicht ordnungsgemäß und sicher in geeigneten Behältnissen verpackt ist. Auf Ihre Anfrage werden wir Sie über von uns nicht angenommene Verpackungen und Behälter informieren.

**8.5** Aus Sicherheitsgründen können wir Sie bitten, einer Durchsuchung und / oder einem Scan Ihrer Person sowie einer Durchsuchung und / oder einem Scan und / oder ein Röntgenbild Ihres Gepäcks zuzustimmen. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen kann Ihr Gepäck durchsucht werden und / oder in Ihrer Abwesenheit gescannt und / oder geröntgt werden, um festzustellen ob es in Artikel 8.3.1.1 und 8.3.1.2beschriebene Gegenstände enthält. Wenn Sie nicht bereit sind, unserer Aufforderung nachzukommen, eine Durchsuchung und / oder einen Scan Ihrer Person und / oder eine Durchsuchung und / oder einen Scan und / oder eine Röntgenaufnahme Ihres Gepäcks zuzulassen, können wir uns weigern, Sie und / oder Ihr Gepäck zu befördern. Im Falle dass eine Durchsuchung und

/ oder ein Scans Ihnen Schaden zufügt und / oder ein Röntgenbild und / oder eine Durchsuchung und / oder ein Scan Schäden an Ihrem Gepäck verursacht, haften wir nicht für solche Schäden, es sei denn, diese beruhen auf einem Verschulden oder einer Fahrlässigkeit von unserer Seite.

**8.5.1** Aus Sicherheitsgründen kann Ihr Gepäck geöffnet und durchsucht werden, solange der Verdacht besteht, dass in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen beschriebenen Gegenstände (Fluggast und Gepäck) oder andere Gegenstände enthalten sind, deren Beförderung nach geltendem Recht oder geltender Verordnung verboten ist.

**8.5.2** Ihre Zustimmung zur Inspektion bzw. Durchsuchung des Gepäcks, wie in Artikel 8.5.1 oben beschrieben, ist mit dem Kauf eines Tickets durch Sie impliziert.

**8.5.3** Schäden an Ihrem Gepäck infolge einer Durchsuchung, werden in Ihrer Verantwortung liegen.

**8.5.4** Bei Bedarf kann die Suche auf Ihre Person und Ihre persönlichen Gegenstände ausgedehnt werden.

## **8.6 Aufgegebenes Gepäck**

**8.6.1** Nach der Übergabe Ihres Aufgabegepäcks an uns, befindet sich dasselbe in unserer Obhut und wir stellen einen Gepäckanhänger für jedes aufgegebene Gepäckstück aus.

**8.6.2** Jedes Stück Ihres aufgegebenen Gepäcks muss mit Ihrer persönlichen Identifizierung versehen sein, die mindestens Ihren Namen enthält.

**8.6.3** Sofern wir uns nicht aus Sicherheits- oder betrieblichen Gründen entscheiden, Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem anderen Flug zu befördern, wird dasselbe, wann immer möglich, im selben Flugzeug wie Sie befördert werden. Sofern geltendes Recht nicht verlangt, dass Sie zur Zollabfertigung anwesend sind, werden wir Ihr aufgegebenes Gepäck an Sie liefern, wenn es auf einem anderen Flug befördert wurde.

## **8.7 Nicht aufgegebenes Gepäck**

Aufgrund gesetzlicher und / oder behördlicher Bestimmungen und Anforderungen in Bezug auf Geräte, gibt es Einschränkungen hinsichtlich der Beförderung des Gepäcks, das Sie in das Flugzeug mitnehmen. Die Anzahl der Gegenstände und / oder das Höchstgewicht des

Gepäcks variiert, und auf Anfrage werden wir oder unsere autorisierten Vertreter Ihnen alle notwendigen Informationen zukommen lassen. Das Gepäck, das Sie mit an Bord des Flugzeugs nehmen muss unter den Vordersitz oder in ein Staufach in der Kabine des Flugzeugs passen. Wenn solches Gepäck aus irgendeinem Grund nicht wie oben beschrieben verstaut werden kann oder wenn es zu schwer ist oder wenn es als unsicher gilt, muss es, wenn möglich, als Aufgabegepäck befördert werden.

**8.7.1** Nicht für die Beförderung im Frachtraum geeignete Gegenstände (wie empfindliche Musikinstrumente) und die nicht die Anforderungen in Artikel 8.7.1 oben erfüllen, werden nur für die Beförderung in der Kabine akzeptiert, wenn Sie uns im Voraus darüber informiert haben und wir zugestimmt haben. Da für diesen Service ggf. eine gesonderte Gebühr zu entrichten ist, erkundigen Sie sich bitte bei uns oder unseren autorisierten Vertretern nach Einzelheiten.

## **8.8 Abholung und Zustellung von aufgegebenem Gepäck**

**8.8.1** Vorbehaltlich des obigen Artikels 8.6.3 müssen Sie Ihr aufgegebenes Gepäck abholen, sobald es am Zielort oder am Stopover bereitgestellt wird. Sollten Sie es nicht innerhalb einer angemessenen Frist abholen, können wir Ihnen eine Lagergebühr in Rechnung stellen. Sollte Ihr aufgegebenes Gepäck nicht innerhalb von drei (3) Monaten nach dem Datum der Bereitstellung abgeholt werden, können wir darüber ohne Haftung Ihnen gegenüber verfügen.

**8.8.2** Nur der Inhaber des Gepäckscheins (sofern ausgestellt) und des Gepäckabschnitts ist berechtigt das aufgegebene Gepäck entgegenzunehmen.

**8.8.3** Wenn eine Person, die aufgegebenes Gepäck abholt, nicht in der Lage ist, den Gepäckschein (falls einer ausgestellt wurde) vorzulegen und das Gepäck mittels eines Gepäckanhängers zu identifizieren, liefern wir das Gepäck dieser Person nur unter der Bedingung aus, dass sie zu unserer Zufriedenheit ihr Recht darauf nachweist.

## **8.9 Tiere**

Wenn wir der Beförderung Ihrer Tiere zustimmen, werden sie als aufgegebenes Gepäck befördert und unter folgenden Bedingungen:

**8.9.1** Sie müssen sicherstellen, dass Haustiere wie Hunde und Katzen in dem bei der Buchung genannten Transportbehälter transportiert werden, welcher der Größe des Tieres

angemessen ist und von gültigen Dokumenten begleitet werden- d. h. von Gesundheits- und Impfbescheinigungen, Einreisegenehmigungen und anderen Dokumenten, die vom Abflug- und Zielland und allen Transitländern verlangt werden -, ohne die die Haustiere nicht zum Transport akzeptiert werden. Ein solcher Transport kann anderen von uns angegebenen Bedingungen unterliegen, die auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden;

**8.9.2** wenn es als Gepäck akzeptiert wird, wird das Haustier mit seinem Transportbehälter und seiner Verpflegung nicht in Ihrem Freigepäck enthalten sein; es wird als Übergepäck gelten, für das der anwendbare Tarif zu entrichten ist;

**8.9.3** Blindenhunde, die Fluggäste mit Behinderungen begleiten, werden zusätzlich zum normalen Freigepäck kostenlos befördert, aber ihre Beförderung unterliegt den von uns festgelegten Bedingungen, die auf Anfrage für Sie verfügbar sind;

**8.9.4** unbeschadet der Haftungsregeln des Übereinkommens oder anderem geltenden Recht und sofern wir nicht fahrlässig gehandelt haben, haften wir nicht für die Verletzung, den Verlust, die Krankheit oder den Tod eines Tieres, dessen Beförderung wir übernommen haben;

**8.9.5** wir übernehmen keine Haftung in Bezug auf Tiere, die nicht alle erforderlichen Ausreise-, Einreise-, Gesundheits- und sonstigen Dokumente in Bezug auf die Ausreise, die Einreise oder die Durchreise des Tieres durch ein Land, einen Staat oder ein Territorium haben und die Person, die das Tier mit sich führt, muss uns eventuelle Bußgelder, Kosten, Verluste oder Verbindlichkeiten erstatten, die uns in diesem Zusammenhang auferlegt werden oder entstehen.

## **ARTIKEL 9**

### **FLUGPLÄNE, VERSPÄTUNGEN, ANNULLIERUNG VON FLÜGEN**

#### **9.1 Flugpläne**

**9.1.1.** Wir bemühen uns, die auf dem Ticket angegebenen Flugpläne einzuhalten.

**9.1.2.** Die Nichteinhaltung dieser Flugpläne wird nur aus betriebliche oder funktionellen Gründe erfolgen. Wir werden Sie über alle Änderungen auf dem Laufenden halten, sofern Sie uns eine Kontaktnummer mitgeteilt haben.

**9.2 Annullierungen, Verspätungen, verweigertes Boarding, Umleitung usw.**

**9.2.1** Wir werden alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um Verzögerungen bei der Beförderung von Ihnen und / oder Ihrem Gepäck zu vermeiden. Bei der Durchführung dieser Maßnahmen und um die Annullierung eines Fluges zu verhindern, können wir in Ausnahmefällen einen Flug oder ein Flugzeug in unserem Auftrag von einem alternativen Luftfrachtführerdurchführen lassen. Im Falle eines Wechsels der Fluggesellschaft, um eine Annullierung Ihres Fluges zu vermeiden, werden wir Ihnen mitteilen, welche Fluggesellschaft Ihren Flug durchführen wird.

**9.2.2** Unbeschadet der Bestimmungen desgeltenden Rechts, wenn wir einen Flug stornieren, für den wir der ausführende Luftfrachtführer sind und für den Sie eine bestätigte Buchung haben und Sie sich beim Check-in so eingefunden haben, wie es Ihnen schriftlich (oder elektronisch) mitgeteilt wurde, oder, in Ermangelung einer solchen Mitteilung, bis bis 45 Minuten vor der für den Abflug eines solchen Fluges vorgesehenen Zeit, bieten wir Ihnen an:

**a)** Ihrer Wahl zwischen (i) Erstattung innerhalb von sieben Tagen (in bar, per elektronischer Banküberweisung, Bankanweisung, Bankscheck oder mit Ihrer schriftlichen Zustimmung, in Reisegutscheinen und / oder anderen Dienstleistungen) des vollen Kaufpreises Ihres Tickets für die nicht durchgeführte(n) Teilstrecke(n) der Reise, und, falls der Flug keinen Zweck mehr in Bezug auf Ihre ursprüngliche Reiseplanung erfüllt für die bereits durchgeführte(n) Teilstrecke(n), und im letzteren Fall, und falls zutreffend, ein Rückflug (zum frühestmöglichen Zeitpunkt) zu Ihrem ersten Abflugort oder (ii) die Weiterbeförderung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu Ihrem Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder (iii) die Weiterbeförderung, unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen an Ihren endgültiges Ziel zu einem späteren Zeitpunkt, an einem Datum Ihrer Wahl, jedoch vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Sitzplätzen; und

**b)** Mahlzeiten und Getränke in einem angemessenem Verhältnis zur Wartezeit Zeit und zwei Telefonanrufe oder zwei Telexe oder zwei Faxnachrichten oder E-Mails; und

**c)** wenn der Zeitpunkt des Abflugs des umgebuchten Fluges nach vernünftigen Ermessen mindestens am Tag liegt, der auf die geplante Abflugszeit des annullierten Fluges folgt, bieten wir Ihnen außerdem: (i) eine Hotelunterkunft, wenn ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder ein zusätzlicher Aufenthalt zu dem von Ihnen geplanten Aufenthalt erforderlich wird, und (ii) die Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Unterkunftsort (Hotel oder andere); und

**d)** eine Vergütung in Höhe von €250 (für alle Flüge bis 1.500 Kilometer) oder von €400 (für alle Flüge innerhalb der EU von mehr als 1.500 Kilometer und für alle Flüge zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer) oder von €600 (für alle Flüge, die nicht unter die vorgenannten Situationen fallen), es sei denn, (i) Sie wurden mindestens zwei Wochen vor der geplanten Abflugszeit über die Annullierung informiert oder (ii) Sie wurden zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der geplanten Abflugszeit über die Annullierung informiert und Ihnen eine Umleitung angeboten wurde, die es Ihnen ermöglicht, bis zu zwei Stunden vor der geplanten Abflugszeit abzufahren und Ihr Endziel bis vier Stunden nach der geplanten Abflugszeit zu erreichen oder (iii) Sie wurden weniger als sieben Tage vor der geplanten Abflugszeit über die Stornierung informiert und es wurde Ihnen eine Umleitung angeboten, die es Ihnen ermöglicht, bis zu einer Stunde vor der geplanten Abflugszeit abzureisen und Ihr Endziel bis zwei Stunden nach der geplanten Abflugszeit zu erreichen oder (iv) wir können nachweisen, dass die Annullierung durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde (nämlich politische Instabilität, Streiks, die den Betrieb beeinträchtigen, technische Störungen, schlechte Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken und ATM-Entscheidungen), die nicht hätten vermieden werden können, selbst wenn alle angemessenen Maßnahmen ergriffen worden wären, Fälle, in denen keine Vergütung fällig wird.

**Anmerkung 1:** Erstattung gemäß Absatz (i) von Absatz a). dieses Artikels 9.2.2 findet keine Anwendung, wenn der Flug, zu dem Sie nicht zugelassen wurden Teil einer Pauschalreise ist und Sie Anspruch auf Erstattung unter der Richtlinie 90/314/EEC haben.

**Anmerkung 2:** Die in Absatz d) dieses Artikels 9.2.2 vorgesehene Vergütung wird um 50 % reduziert, wenn die Ankunftszeit des alternativen Fluges, der Ihnen gemäß Absatz a) Ziffern ii) und iii) desselben Artikels angeboten wurde, die planmäßige Ankunftszeit des Fluges, bei dem die Ablehnung erfolgte nicht um (i) zwei Stunden (bei Flügen bis zu 1.500 Kilometern), (ii) um drei Stunden (bei Flügen innerhalb der EU von mehr als 1.500 Kilometern und bei allen anderen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern) oder (iii) nicht um vier Stunden (bei Flügen, die nicht unter die Absätze (i) oder (ii) oben fallen) überschreitet.

**Anmerkung 3:** Die in diesem Artikel 9.2.2 genannten Entfernungen sind nach der Methode der Großkreisentfernung berechnet.

**9.2.3** Unbeschadet der Bestimmungen desgeltenden Rechts, wenn in Bezug auf einen Flug, dessen ausführender Luftfrachtführer wir sind, und für den Sie eine bestätigte Buchung haben und für den Sie sich beim Check-in eingefunden haben, wie Ihnen schriftlich (oder

elektronisch) mitgeteilt, oder mangels einer solchen Angabe, bis zu 45 Minuten vor der für den Abflug vorgesehenen Zeit, wir begründeten Anlass zu der Annahme haben, dass dieser nicht innerhalb von (i) zwei Stunden oder mehr (bei Flügen bis zu 1.500 Kilometern), (ii) drei Stunden (bei Flügen innerhalb der EU über 1.500 Kilometern und bei allen anderen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern) oder (iii) innerhalb vier Stunden oder mehr (im Falle von Flügen, die nicht in die Absätze (i) oder (ii) oben fallen) ab der geplanten Abflugszeit starten, so bieten wir Ihnen kostenlos an:

- a) Mahlzeiten und Getränke in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit und zwei Telefonanrufe oder zwei Telexe oder zwei Faxnachrichten oder E-Mails; und
- b) Hotelunterkunft wenn ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder ein zusätzlicher Aufenthalt zu dem von Ihnen beabsichtigten Aufenthalt notwendig wird und Transport zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterkunft (Hotel oder andere), wenn die voraussichtliche Abflugszeit mindestens am Tag nach der vorher angekündigten Abflugszeit liegt; und
- c) wenn die Verspätung mindestens fünf Stunden beträgt und Sie sich entscheiden, den verspäteten Flug nicht anzutreten, die Erstattung innerhalb von sieben Tagen (in bar, per elektronische Banküberweisung, Bankanweisung, Bankscheck oder mit Ihrer schriftlichen Zustimmung, in Reisegutscheinen und / oder anderen Dienstleistungen) des vollen Kaufpreises Ihres Tickets für die nicht durchgeführte(n) Teilstrecke(n), und, falls der Flug in Bezug auf Ihre ursprüngliche Reiseplanung keinen Zweck mehr erfüllt, für den oder die durchgeführte(n) Teilstrecke(n) und, in diesem letzteren Fall gegebenenfalls ein Rückflug (so bald wie möglich) zu Ihrem ersten Abflugort.

**Anmerkung 1:** Die Entfernungen, die in diesem Artikel 9.2.3 genannt werden, sind nach der Methode der Großkreisentfernung berechnet.

**9.2.4** Unbeschadet der Bestimmungen desgeltenden Rechts, wenn Sie für einen Flug, dessen ausführende Luftfrachtführer wir sind und für den Sie eine bestätigte Reservierung haben und Sie sich zum Check-in eingefunden haben, wie es Ihnen schriftlich (oder elektronisch) mitgeteilt wurde oder mangels einer solchen Benachrichtigung, bis zu 45 Minuten vor der für den Abflug vorgesehenen Zeit Flug, aus einem Grund, der nicht in Artikel 7,1 oben aufgeführt ist, nicht befördert werden und Sie mit uns übereinkommen, freiwillig auf Ihre Reservierung zu verzichten, werden wir:

- a) Sie unverzüglich in Form von Reisegutscheinen und / oder anderen Dienstleistungen entschädigen, in Höhe von €300 (für alle Flüge bis 1.500 Kilometer) oder €480 (für alle Flüge innerhalb der EU von mehr als 1.500 Kilometern und für alle anderen Flüge zwischen

1.500 und 3.500 Kilometern) oder von €720 (für alle Flüge die nicht unter die vorgenannten Situationen fallen); und

**b)** bieten Ihnen kostenlos an, entweder (i) die Erstattung, innerhalb von sieben Tagen (in Reisegutscheinen und / oder anderen Leistungen), des vollen Kaufpreises Ihres Tickets für die nicht durchgeführte(n) Teilstrecke(n) und falls der Flug in Bezug auf Ihre ursprüngliche Reiseplanung keinen Zweck mehr erfüllt, für die bereits durchgeführte(n) Teilstrecke(n) und im letzterem Fall gegebenenfalls einen Rückflug (zum frühestmöglichen Zeitpunkt) zu Ihrem ersten Abflug oder (ii) die Umleitung, zu vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu Ihrem Endziel, zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder (iii) die Umleitung, unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen, zu Ihrem Endziel, zu einem späteren Zeitpunkt Ihrer Wahl, jedoch vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Sitzplätzen; und

**c)** bieten Ihnen auch kostenlos Mahlzeiten und Getränke in einem angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, Hotelunterkunft (in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder ein zusätzlicher Aufenthalt zu dem von Ihnen beabsichtigten erforderlich wird), Transport, falls erforderlich, zwischen dem Flughafen und dem Unterkunftsort (Hotel oder andere) und eine Telefonkarte.

**Anmerkung 1:** Die Erstattung gemäß Absatz (i) von Absatz b) dieses Artikel 9.2.4 ist nicht anwendbar, wenn der Flug, bei dem Ihnen das Boarding nicht gewährt wird, Teil einer Pauschalreise ist und Sie Anspruch auf Erstattung gemäß der Richtlinie 90/314/EEC haben.

**Anmerkung 2:** Die in diesem Artikel 9.2.4 genannten Entfernungen werden nach der Methode der Großkreisentfernung berechnet.

**9.2.5** Unbeschadet der Bestimmungen des geltenden Rechts, wenn wir Ihnen das Boarding gemäß Artikel 9.2.4 nicht gewähren können, und Sie sich nicht bereit erklären, Ihre Reservierung freiwillig aufzugeben, können wir Ihnen das Boarding verweigern und alles, was in dem genannten Artikel vorgesehen ist, findet Anwendung mit den folgenden Anpassungen: (i) die im entsprechenden Absatz a) vorgesehene Vergütung beträgt jeweils €250, €400 bzw. €600; (ii) die Zahlung dieses Betrags und der in Absatz (i) vorgesehenen Erstattung des entsprechenden Absatzes b) muss in bar, per elektronischer Banküberweisung, Bankanweisung, Bankscheck oder mit Ihrer schriftlichen Zustimmung in Form von Reisegutscheinen und / oder anderen Dienstleistungen erfolgen; und (iii) anstelle der in Absatz c) vorgesehenen Telefonkarte bieten wir Ihnen zwei Telefonanrufe oder zwei Telexe bzw. zwei Faxnachrichten oder E-Mails.

**Anmerkung 1:** Die in Absatz (i) dieses Artikels 9.2.5 vorgesehene Vergütung wird um 50 % reduziert, wenn die Ankunftszeit des Ihnen angebotenen alternativen Fluges zu Ihrem endgültigen Zielort gemäß den Absätzen (ii) und (iii) des Artikels 9.2.4 die geplante Ankunftszeit des Fluges, bei dem das Boarding nicht stattfinden konnte, nicht um (i) zwei Stunden (im Fall von Flügen bis zu 1.500 Kilometern), (ii) drei Stunden (im Fall von Flügen innerhalb der EU über 1.500 Kilometer und bei allen anderen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern) oder (iii) vier Stunden (bei Flügen, die nicht unter die Absätze (i) oder (ii) oben fallen) überschreitet.

**Anmerkung 2:** Für Fluggäste, denen die Beförderung in die **USA** verweigert wird, gilt die folgende Vergütungstabelle.

Zeitverschiebung bei der Ankunft	Vergütung in Geld	Höchstgrenze Vergütung in Geld	Vergütung in Form eines Gutscheins, der für den Kauf von Tickets oder Dienstleistungen bei TAP Air Portugal gültig ist Flüge
< 1h	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
>1h <4h	200 % des Tarifs für die einfache Strecke des Fluggastes	\$775	Entspricht 200 % des Tarifs des Fluggastes plus 75
>4h	400 % des Tarifs des Fluggastes	\$1550	Entspricht 400 % des Tarif des Fluggastes plus 75

**Anmerkung 3:** Für Fluggäste, denen die Beförderung in **Kanada** verweigert wird, gilt die folgende Vergütungstabelle.

Zeitverschiebung bei der Ankunft	Vergütung in Geld	Vergütung in Form eines Gutscheins und TAP-Dienste
>6h	\$900	\$1575

>6h <9h	\$1800	\$3150
>9h	\$2400	\$4200

**9.2.6** Unbeschadet der Bestimmungen desgeltenden Rechts, wenn wir nicht an Ihrem Zielort oder an einem Ihrer vereinbarten Haltepunkte anhalten oder wir verursachen, dass Sie einen Anschlussflug, für den Sie eine bestätigte Reservierung haben, verpassen, dann werden wir nach Ihrer Wahl eine der folgenden Maßnahmen ergreifen:

**9.2.6.1** wir befördern Sie, so schnell wie möglich und ohne zusätzliche Gebühr, in einem unserer vorgesehenen Angebote mit verfügbaren Sitzplätzen und, falls erforderlich, verlängern wir die Gültigkeit Ihres Tickets / Ihrer Tickets; oder

**9.2.6.2** ändern Ihre Route innerhalb eines angemessenen Zeitraums und befördern Sie mit unseren Diensten zu dem in Ihrem Ticket / Ihren Tickets angegebenen Ziel oder mit den Diensten eines anderen Luftfahrtunternehmens oder mit einem anderen Transportmittel und / oder einer anderen Serviceklasse, die wir mit Ihnen vereinbaren, in jedem Fall ohne zusätzliche Kosten. Wenn der Tarif und / oder die jeweiligen Steuern und / oder Gebühren und / oder Abgaben für Ihre neue Route günstiger sind, als die von Ihnen bezahlten, erstatten wir Ihnen die Differenz; oder

**9.2.6.3** leisten die Erstattung gemäß den Bestimmungen in Artikel 10,2 unten.

**9.2.7** In jeder, der in Artikel 9.2.6 genannten Situationen, und vorbehaltlich anderslautendem geltenden Recht oder anderslautenden Bestimmungen sind die in den Artikeln 9.2.6.1 bis 9.2.6.3 genannten Optionen die einzigen Optionen, die Sie haben, und wir haben keine weitere Verantwortung Ihnen gegenüber.

**9.2.8** Jeder von uns ausgestellte Gutschein / MCO für eine Erstattung oder Zahlung darf nur für Reisen / Dienstleistungen von TAP und nur dann verwendet werden, wenn diese direkt von TAP bereitgestellt werden.

**9.2.9** So bald wie möglich, und unabhängig davon, ob Sie am Flughafen oder an Bord eines betroffenen Flugzeugs sind, werden wir Sie über die besten verfügbaren Informationen zu Verspätungen, Ausfällen und Umleitungen in Kenntnis setzen.

**9.2.10** Wir werden uns bemühen, Nahrung, Wasser, Toiletten und Zugang zu medizinischer Behandlung für die Fluggäste an Bord eines Flugzeugs bereitzustellen, das sich für längere Zeit am Boden befindet und folglich ohne Zugang zum Terminal, um die Sicherheit der Fluggäste und der Mitarbeiter zu gewährleisten und die Fluggäste nicht während langen Wartezeiten an Bord zu halten.

**9.2.11** Unbeschadet der Bestimmungen desgeltenden Rechts alle Ausgaben für Mahlzeiten, Getränke, Telefongespräche, Telexe, Faxe, E-Mails, Unterkunft und / oder Transport, die gemäß den vorliegenden Bedingungen oder geltendem Recht von uns getragen werden müssen, werden nur so weit getragen wenn diese nicht innerhalb von drei Stunden vor der Abflugszeit des verspäteten Flugs, der Umleitung oder des Rückflugs, auf den der Fluggast gebucht wurde, erfolgen.

### **9.3 Upgrade und Downgrade**

Wenn wir Sie in eine Serviceklasse einteilen, die höher ist als die in Ihrem Ticket, verlangen wir von Ihnen keine zusätzliche Zahlung. Wenn wir Sie in eine niedrigere Klasse als die in Ihrem Flugschein angegebene setzen, werden wir Ihnen innerhalb von sieben Tagen eine Erstattung zukommen lassen (in bar, per elektronischer Banküberweisung, Bankanweisung, Bankscheck oder mit Ihrer schriftlichen Zustimmung, in Reise- und / oder sonstigen Servicegutscheinen) wie folgt: a) 30 % des Preises Ihres Tickets - für alle Flüge bis zu 1500 Kilometer; oder b) 50 % des Preises Ihres Tickets - für alle Flüge innerhalb der EU von mehr als 1.500 Kilometer und für alle anderen Flüge zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern; oder c) 75 % des Preises Ihres Tickets - für alle Flüge die nicht unter die obigen Absätze a) und b) fallen.

### **9.4 Mehrere Flughäfen**

Immer dann, wenn eine Stadt oder Region von mehreren Flughäfen angeflogen wird und entsprechend den Artikeln 9.2.2, 9.2.4 und 9.2.5 wir Ihnen einen Flug zu einem anderen Flughafen als dem von Ihnen gebuchten anbieten, dann tragen wir die Kosten Ihres Transfers von einem solchen alternativen Flughafen zu dem Flughafen, für den Sie Ihre Reservierung hatten oder zu einem nahe gelegenen Ziel, das Sie mit uns vereinbart haben.

## **ARTIKEL 10**

## ERSTATTUNGEN

### 10.1 Erstattungen

Ungeachtet der speziell in diesen Bedingungen oder in den anwendbaren Bestimmungen vorgesehenen und vorbehaltlich unserer geltenden Tarifbestimmungen oder Tarife erstatten wir ein Ticket oder einen nicht genutzten Teil davon sowie alle Steuern, Gebühren und Abgaben, wie folgt:

**10.1.1** sofern in diesem Artikel 10 nichts anderes vorgesehen ist, an die Person, die im Ticket angegeben ist, oder, sofern nachgewiesen wird, dass die Zahlung von einer anderen Person geleistet wurde, an diese Person;

**10.1.2** Wenn ein Ticket von einer anderen Person als dem darin benannten Fluggast bezahlt wurde und auf dem Ticket eine Erstattungsbeschränkung angegeben ist, wir das Ticket nur an die Person, erstatten, die es bezahlt hat, oder an eine von dieser Person benannte Person.

**10.1.3** Außer im Falle eines verlorenen Tickets werden Erstattungen nur gegen Rückgabe des Tickets und aller unbenutzten Flugcoupons geleistet.

### 10.2 Unfreiwillige Erstattungen

**10.2.1** Unbeschadet der in diesen Bedingungen oder nach geltendem Recht vorgesehenen Fälle, in denen wir an Ihrem Zielort oder an einem Ihrer vereinbarten Zwischenlandeorte nicht anhalten, vereinbarten Zwischenlandeorte nicht anhalten, und wir verursachen, dass Sie einen Anschlussflug verpassen, für den Sie eine bestätigte Buchung haben, oder wenn wir uns weigern, Sie zu befördern, weil ein ein Flugverbot gegen Sie in Kraft ist, beträgt der Betrag der Erstattung:

**10.2.1.1** wenn kein Teil Ihres/r Tickets verwendet wurde - ein Betrag in Höhe des gezahlten Tarifs plus, vorbehaltlich des geltenden Rechts, der gezahlten Steuern, Gebühren und gezahlte Abgaben;

**10.2.1.2** wenn ein Teil Ihres/r Tickets verwendet wurde - der Betrag der Erstattung wird nicht niedriger sein als die Differenz zwischen dem bezahlten Tarif und dem Tarif, der für die Reise zwischen den Punkten gilt, für die Ihr/e Ticket/s genutzt wurde/n. Vorbehaltlich des

geltenden Rechts wird der Betrag in Höhe von der gezahlten und zu zahlenden Steuern, Gebühren und Abgaben berücksichtigt.

### **10.3 Freiwillige Erstattungen**

**10.3.1** Wenn Sie zu einer Erstattung Ihres Tickets aus anderen Gründen als den in den Artikeln 9.2.2, 9.2.3 und 9.2.4 genannten oder den in Artikel 10.2.1 genannten berechtigt sind, beträgt die Höhe der Erstattung:

**10.3.1.1** Wenn kein Teil Ihres/r Tickets verwendet wurde - ein Betrag in Höhe des gezahlten Tarifs, abzüglich angemessener Service- oder Stornierungsgebühren, plus, vorbehaltlich des geltenden Rechts, der gezahlten Steuern, Gebühren und Abgaben;

**10.3.1.2** Wenn ein Teil Ihres/r Ticket/s verwendet wurde - der Betrag der Erstattung entspricht der Differenz zwischen dem bezahlten Tarif und dem Tarif, der für die Reise zu den Orten gilt, für die Ihr/e Ticket/s genutzt wurde/n, abzüglich angemessener Service- oder Stornierungsgebühren, plus, vorbehaltlich des geltenden Rechts, dem Betrag der Steuern, Gebühren und Abgaben.

### **10.4 Rückerstattung verlorener Tickets**

**10.4.1** Wenn Sie Ihr/e Ticket/s oder einen Teil davon verlieren, und vorausgesetzt, dass Sie uns einen zufriedenstellenden Nachweis für den Verlust erbringen und uns eine angemessene Verwaltungsgebühr zahlen, werden wir Ihnen die Erstattung so bald wie möglich nach Ablauf der Gültigkeitsdauer Ihres/r Tickets vornehmen, vorausgesetzt, dass:

**10.4.1.1** das/die verlorene/n Ticket/s oder der verlorene Teil davon nicht benutzt wurde/n, nicht vorher erstattet oder ersetzt wurde/n (es sei denn, eine solche Benutzung, Erstattung oder einen Ersatz ist auf unsere eigene Fahrlässigkeit zurückzuführen); und

**10.4.1.2** die Person, an die die Erstattung erfolgt, sich in der von uns geforderten Form verpflichtet, uns den erstatteten Betrag zurückzugeben, wenn ein Betrug vorliegt und/oder Ihr verlorenes Ticket bzw. der verlorene Teil davon genutzt wurde (außer wenn ein solcher Betrug oder eine solche Nutzung auf unsere Fahrlässigkeit zurückzuführen ist).

**10.4.2** Wenn wir oder unser bevollmächtigter Vertreter Ihr/e Ticket/s verlieren oder einen Teil davon verlieren, tragen wir die Verantwortung für den Verlust.

**10.5 Recht auf Ablehnung von Erstattungen**

**10.5.1** Unbeschadet des geltenden Rechts können wir die Erstattung eines Tickets verweigern, wenn der Antrag nach Ablauf der jeweiligen Gültigkeitsdauer gestellt wurde.

**10.5.2** Sofern Sie nicht zu unserer Zufriedenheit nachweisen, dass Sie die Erlaubnis haben, in einem bestimmten Land zu bleiben, oder dass Sie dieses Land mit einem anderen Beförderer verlassen werden, können wir die Erstattung des Tickets verweigern, das uns oder den Regierungsbehörden des jeweiligen Landes als Nachweis vorgelegt wurde.

**10.6 Währung**

Wir behalten uns das Recht vor, die Erstattung in der gleichen Art und Weise und in der gleichen Währung vorzunehmen, in der Sie Ihr/e Ticket/s bezahlt haben.

**10.7 Durch wen sind Tickets erstattungsfähig?**

Nur der Beförderer, der das/die Ticket/s ursprünglich ausgestellt hat, oder ein ordnungsgemäß bevollmächtigter Vertreter dieser Gesellschaft kann freiwillige Erstattungen vornehmen.

**10.8 Zeiträume für Erstattungen**

Vorbehaltlich aller zuvor in diesem Artikel 10 vorgesehenen Bestimmungen und unbeschadet der speziell in diesen Bedingungen vorgesehenen, erstatten wir Ihnen, wenn Sie Anspruch auf die Erstattung eines direkt bei uns gekauften Tickets haben, erstatten wir dieses innerhalb von sieben (7) Werktagen, wenn es mit einer Kreditkarte gekauft wurde, oder innerhalb von zwanzig (20) Werktagen, wenn es mit Bargeld oder einem Bankscheck gekauft wurde.

**10.8.1** Wenn Ihr/e Ticket/s nicht erstattungsfähig ist/sind und es/sie nicht genutzt wurde/n, erstatten wir Ihnen, vorbehaltlich des geltenden Rechts, die mit dem Tarif erhobenen und darin ausgewiesenen Steuern, Gebühren und Abgaben. Diese Erstattung erfolgt unter denselben Bedingungen, d.h. unter denselben Fristen, wie in Artikel 10,8 oben erwähnt.

**ARTIKEL 11****VERHALTEN AN BORD VON FLUGZEUGEN****11.1 Allgemein**

Wenn wir der Auffassung sind, dass Ihr Verhalten an Bord möglicherweise eine Gefährdung für das Flugzeug oder für Personen oder Sachen an Bord darstellt oder die Flugzeugbesatzung an der Erfüllung ihrer Pflichten hindert, oder wenn Sie die Anweisungen der Flugzeugbesatzung nicht einhalten, insbesondere in Bezug auf das Rauchen und den Konsum von Alkohol oder Drogen, oder wenn Sie sich in einer Weise verhalten, die anderen Fluggästen oder der Flugzeugbesatzung Unbehagen, Unannehmlichkeiten, Schäden oder Verletzungen zufügen kann, können wir die Maßnahmen ergreifen, die wir vernünftigerweise für erforderlich halten, um die Fortsetzung solcher Situationen zu verhindern, nämlich Sie festzunehmen und/oder von Bord zu nehmen. Sie können wegen Gesetzesverstößen an Bord des Flugzeugs, insbesondere wegen Straftaten, belangt werden. Im Falle einer Ausstiegssituation kann Ihnen die Weiterbeförderung jederzeit verweigert werden. Wenn wir Sie aufgrund einer der oben genannten Situationen aussteigen lassen und/oder das Flugzeug umleiten, müssen Sie uns alle Kosten zahlen, die mit dem Aussteigen und/oder der Umleitung verbunden sind.

### **11.2 Elektronische Geräte**

Aus Sicherheitsgründen können wir die Verwendung elektronischer Geräte an Bord des Flugzeugs verbieten oder einschränken, insbesondere von Mobiltelefonen, Laptops, tragbaren Aufnahmegeräten und Radios, CD-Playern, elektronischen Spielen oder Sendegeräten (wie funkgesteuerte Spielzeuge und Funksprechgeräte). Das Tragen von Hörgeräten und Herzschrittmachern ist erlaubt.

## **ARTIKEL 12**

### **ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN**

#### **12.1 Durch Dritte Parteien**

Wenn wir eine dritte Partei damit beauftragen, für Sie andere Dienstleistungen als Flugreisen zu erbringen, oder wenn wir ein Ticket oder einen Gutschein für eine Beförderung (außer Flugreisen) oder Dienstleistungen wie Bus- oder Bahntransfers, Hotel- oder ähnliche Buchungen oder Mietwagen für Selbstfahrer ausstellen, die auf [www.flytap.com](http://www.flytap.com) beworben werden, werden diese Dienstleistungen von dieser dritten Partei erbracht, und wir handeln ausschließlich als Ihr Agent (Agent des Fluggasts). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den von dieser dritten Partei erbrachten Dienst. Wir übernehmen keine Verantwortung für die Leistung dieser Dienstleister oder für andere Gründe, die mit der Erbringung dieser Dienstleistungen zusammenhängen, insbesondere nicht für

Verspätungen, Stornierungen oder falsche Informationen, die von diesen Dienstleistern mitgeteilt werden.

Wenn nach der Auswahl und Bezahlung einer Leistung zusätzliche Reiseleistungen für Ihre Reise oder Ihren Urlaub über unsere Website buchen, kommen Sie nicht in den Genuss der für Pauschalreisen geltenden Rechte im Sinne der **Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates und zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EEC des Rates. Webseite besuchen.**

Daher übernehmen wir keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Erbringung dieser zusätzlichen Reiseleistungen. Bei Problemen sollten Sie sich an den betreffenden Dienstanbieter wenden. Sollten Sie jedoch während Ihrer Reise zusätzliche Reiseleistungen buche Wenn Sie unsere Buchungswebsite Webseite, werden die Reiseleistungen Teil eines verlinkten Reisevorbereitung. In diesem Fall hat TAP gemäß EU-Recht Schutz ihm Erstattung Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen zurückzuerstatten, im Falle unserer Insolvenz und, falls erforderlich, für Ihre Rückführung. Dieser Schutz gilt nicht als Deckungsrückerstattung im Falle der Insolvenz des betreffenden Leistungserbringers.

**Schutzfunktionen gegen eine mögliche Insolvenz wird TAP von International Fluggast zur Verfügung gestellt Protection Limited (IPP). Sie können sich an diese Stelle oder gegebenenfalls an die Behörde für Lebensmittel- und Wirtschaftssicherheit wenden (Rua Rodrigo da Fonseca, 73, Lissabon, 1269-274, Telefon: +351 217983600, Fax: +351 217983654, Fax: correio.asae@asae.pt), wenn die Dienste TAP vertraglich vereinbarte Leistungen wurden im Falle einer möglichen Insolvenz von TAP nicht erbracht. Hinweis: Der Insolvenzschutz erstreckt sich nicht auf abgeschlossene Verträge mit anderen Dritten als TAP, die im Falle einer Insolvenz ausgeführt werden können. (EU) Richtlinie 2015/2302 in nationales Recht umgesetzt. Webseitebesuchen.**

Wenn Sie zusätzliche Reiseleistungen für Ihre Reise oder Ihren Urlaub über unsere Webseite buchen profitieren Sie nicht von den Rechten, die für Pauschalreisen gelten, auf die in Bezug genommen wird Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher übernehmen wir keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung Erbringung dieser zusätzlichen Reiseleistungen. Bei Problemen sollten Sie sich an den betreffenden Dienstanbieter wenden. Sollten Sie jedoch zusätzliche Reiseleistungen über unsere Webseite innerhalb von

24 (vierundzwanzig) Stunden nach Erhalt der Buchungsbestätigung durch TAP buchen, so stellen diese Reiseleistungen ein verbundenes Reisearrangement dar. In diesem Fall hat TAP, gemäß EU-Recht, Schutz, die an sie geleisteten Zahlungen für nicht erbrachte Dienstleistungen zu erstatten, im Falle unserer Insolvenz und, falls erforderlich, für Ihre Rückführung. Dieser Schutz erstreckt sich nicht auf die Erstattung im Falle der Insolvenz des betreffenden Dienstleisters.

**(EU) Richtlinie 2015/2302 in nationales Recht umgesetzt. [Webseite besuchen](#).**

12,2 Landtransport Falls wir Ihnen auch einen Landtransport anbieten, können für diesen andere Bedingungen gelten. Diese Bedingungen werden Ihnen auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

## **ARTIKEL 13**

### **VERWALTUNGSFORMALITÄTEN**

#### **13.1 Allgemein**

**13.1.1** Sie sind verantwortlich für die Beschaffung aller erforderlichen Reisedokumente und Visa und für die Einhaltung aller Vorschriften, Gesetze, Entscheidungen, Forderungen, Reiseanforderungen und Regeln oder Anweisungen der Länder, aus denen oder in die Sie fliegen oder durch die Sie reisen werden.

**13.1.2** Wir haften gegenüber dem Fluggast nicht für die Folgen, die sich daraus ergeben, dass er nicht im Besitz der Dokumente oder Visa gemäß oben stehendem Artikel 13.1.1 ist oder dass er nicht alle in diesem Artikel genannten Vorschriften, Gesetze, Entscheidungen, Forderungen, Reiseanforderungen und Regeln oder Anweisungen erfüllt, wie im selben Artikel erwähnt.

#### **13. 2 Reisedokumente**

Vor Reiseantritt müssen Sie uns alle Ausreise-, Transit-, Einreise-, Gesundheits- und sonstigen Dokumente vorlegen, die aufgrund von Gesetzen, Verordnungen, Beschlüssen oder sonstigen Vorschriften der betreffenden Länder erforderlich sind. Sie müssen uns gestatten, Kopien davon anzufertigen und aufzubewahren, und Sie müssen auf Verlangen Ihren Reisepass oder ein gleichwertiges Reisedokument bei einem Mitglied der Flugzeugbesatzung bis zum Ende des Fluges hinterlegen. Wir behalten uns das Recht vor,

Ihnen die Beförderung zu verweigern, wenn Sie diese Anforderungen nicht erfüllen oder wenn Ihre Reisedokumente nicht in Ordnung sind.

### **13.3 Einreiseverweigerung**

Wenn Ihnen die Einreise in ein Land verweigert wird, sind Sie verantwortlich für die Zahlung aller Bußgelder, Strafen, Sanktionen oder Gebühren, die uns von einer Regierungsbehörde des betreffenden Landes auferlegt werden, für die Zahlung aller Haftkosten, die uns auferlegt werden können, für die Zahlung aller Kosten, die wir angemessenerweise zahlen oder denen wir zustimmen können, und für die Kosten Ihres Transports aus diesem Land. Der Betrag, der für Ihre Beförderung bis zur Einreiseverweigerung erhoben wurde, wird von uns nicht erstattet.

### **13.4 Verantwortung des Fluggastes für Bußgelder, Haftkosten usw.**

Wenn wir Bußgelder, Strafen, Gebühren, Abgaben, Sanktionen oder Kosten zahlen müssen oder uns Kosten entstehen, weil Sie Gesetze, Vorschriften, Entscheidungen, Forderungen oder andere Reiseanforderungen der betroffenen Länder nicht erfüllen oder die erforderlichen Dokumente nicht vorlegen, müssen Sie uns auf Verlangen den gezahlten oder aufgewendeten Betrag erstatten. Der Wert der nicht genutzten Beförderung auf Ihrem Ticket und/oder die in unserem Besitz befindlichen Geldmittel können von uns für eine solche Erstattung berücksichtigt werden.

### **13.5 Zollinspektion**

Falls erforderlich, müssen Sie bei der Kontrolle Ihres Gepäcks durch den Zoll oder andere Regierungsbeamte anwesend sein. Wir haften Ihnen gegenüber für keine Verluste oder Schäden, die Sie im Verlauf einer solchen Inspektion oder aufgrund Ihrer Nichtanwesenheit erleiden könnten.

### **13.6 Sicherheitsinspektion**

Sie sind verpflichtet, Ihr Gepäck einer Sicherheitskontrolle durch uns oder durch Beamte von Regierungen, Flughäfen oder Beförderungsunternehmen zu unterziehen, und müssen auch zulassen, diese vom Beförderer durchführen zu lassen.

## **ARTIKLE 14**

### **AUFEINANDERFOLGENDE BEFÖRDERER**

Die Beförderung, die von uns und anderen Beförderern im Rahmen eines Tickets oder eines Anslusstickets durchzuführen ist, gilt als ein einziger Vorgang im Sinne des Übereinkommens. Allerdings wird auf den nachstehenden Artikel 15.1.11 verwiesen.

## **ARTIKLE 15**

### **HAFTUNG FÜR SCHÄDEN**

Die Haftung von Die Haftung von TAP AIR PORTUGAL und jedes an Ihrer Reise beteiligten Beförderers wird in Übereinstimmung mit den jeweiligen Beförderungsbedingungen festgelegt. Unsere Haftungsbestimmung sind die folgenden:

**15.1.1** Sofern hierin nichts anderes bestimmt ist unterliegt die internationale Beförderung im Sinne des Übereinkommens den Haftungsregeln des Übereinkommens.

**15.1.2** Unsere Haftung für Schäden bei Tod, Verletzung oder sonstiger Körperverletzung eines Fluggastes, die durch einen Unfall verursacht wurden, unterliegt keiner finanziellen Begrenzung, unabhängig davon, ob diese durch Gesetz, Übereinkommen oder Vertrag festgelegt ist.

**15.1.2.1** Die Verpflichtung in Artikel 7 der Verordnung (EWG) Nr. 2407/92 des Rates vom 23. Juli 1992 vorgesehene Versicherungspflicht ist so zu verstehen, dass wir bis zu der in Artikel 15.1.2.2 genannten Haftungsgrenze und danach bis zu einer angemessenen Höhe versichert sind.

**15.1.2.2** Für Schäden bis zu einem Betrag von **128.821** SZR können wir unsere Haftung nicht dadurch ausschließen oder einschränken, dass wir nachweisen, dass wir und unsere Vertreter alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen haben, um den Schaden zu vermeiden, oder dass es uns oder unseren Vertretern unmöglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

**15.1.2.3** Außer in den Fällen, in denen das Montrealer Übereinkommen anwendbar ist, gelten die Bestimmungen des Artikels 15.1.2.2 nicht für Reklamationen, die, wie auch immer sie geltend gemacht werden, von öffentlichen Versicherungen oder ähnlichen Einrichtungen geltend gemacht werden (außer wenn es sich um Einrichtungen aus den Vereinigten Staaten von Amerika handelt). Diese Reklamationen unterliegen der im Übereinkommen festgelegten Höchstgrenze und allen darin vorgesehenen Einwendungen.

**15.1.2.4** Ungeachtet der Bestimmungen im obigen Artikel 15.1.2.2 können wir nach geltendem Recht ganz oder teilweise von unserer Haftung befreit werden, wenn wir nachweisen, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit des verletzten oder verstorbenen Fluggastes verursacht oder mitverursacht wurde.

**15.1.2.5** Wir leisten unverzüglich, spätestens jedoch fünfzehn (15) Tage nach Feststellung der Identität der entschädigungsberechtigten natürlichen Person an diese die Anspruch auf die zur Vergütung ihrer unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse erforderlichen Vorschüsse in einem der erlittenen Härte angemessenen Umfang.

**15.1.2.6** Unbeschadet des obigen Artikels 15.1.2.5 dürfen die Vorschusszahlungen im Todesfall nicht niedriger sein als der Gegenwert von 16.000 SZR pro Fluggast in Euro.

**15.1.2.7** Die Tatsache, dass wir eine Vorauszahlung leisten, bedeutet keine Anerkennung einer Haftung durch uns.

**15.1.2.8** Außer in den oben in Artikel 15.1.2.4 beschriebenen Fällen oder in Fällen, in denen sich später herausstellt, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit der Person, die die Vorauszahlung erhalten hat, verursacht oder mitverursacht wurde oder dass diese Person nicht die Person war, die Anspruch auf Vergütung hatte, ist eine gemäß Artikel 15.1.2.5 geleistete Vorauszahlung nicht rückzahlbar.

**15.1.3** Unbeschadet der Bestimmungen im obigen Artikel 9 oder des geltenden Rechts ist unsere Haftung für Schäden, die durch Verspätung bei der Beförderung von Personen verursacht werden, auf den Gegenwert von 5.346 SZR pro Fluggast in Euro beschränkt, es sei denn, wir weisen nach, dass wir oder unsere Angestellten oder Beauftragten alle Maßnahmen ergriffen haben, dass wir oder unsere Angestellten oder Beauftragten alle Maßnahmen ergriffen haben, die angemessenerweise erforderlich waren, um den Schaden zu verhindern, oder dass es uns oder ihnen unmöglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen; in diesem Fall sind nicht wir, sonder der Fluggast haftbar.

**15.1.4** Unsere Haftung für Gepäckschäden und -verspätungen unterliegt gemäß dem Übereinkommen Höchstgrenzen, die nicht zur Anwendung kommen, wenn Sie nachweisen, dass der Schaden oder die Verspätung auf eine Handlung oder Unterlassung von uns oder unseren Mitarbeitern oder Beauftragten zurückzuführen ist, die (i) in der Absicht, einen

Schaden herbeizuführen, oder (ii) leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden wahrscheinlich eintreten würde, vorgenommen wurde.

**15.1.5** In den meisten Fällen sieht das Warschauer Abkommen in seiner geänderten Fassung eine Haftungsgrenze von **17 SZR** pro Kilogramm aufgegebenen Gepäcks und eine Haftungsgrenze von **332 SZR** für das gesamte nicht aufgegebene Gepäck eines Fluggastes vor. In den Fällen, in denen jedoch das Montrealer Abkommen Anwendung findet, ist unsere Haftung für die Beförderung von Gepäck auf den Gegenwert von **1.288 SZR** pro Fluggast in Euro im Falle von Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung beschränkt. Wenn Sie bei der Abgabe Ihres Gepäcks zur Abfertigung schriftlich einen höheren Wert im Rahmen einer besonderen, gebührenpflichtigen Wertdeklaration angeben, ist unsere Haftung auf diesen höheren angegebenen Wert beschränkt. Falls das geltende Recht andere Grenzwerte vorsieht, gelten diese Grenzwerte.

**15.1.6** Wenn das Gewicht Ihres aufgegebenen Gepäcks nicht auf Ihrem Gepäckschein vermerkt ist, gehen wir davon aus, dass es nicht höher ist als der Betrag der Freigepäckmenge für die auf Ihrem Flugschein vermerkte Serviceklasse.

**15.1.7** Wir haften weder für Krankheiten, Verletzungen oder Behinderungen, namentlich Tod, die auf Ihren körperlichen Zustand zurückzuführen sind, noch für die Verschlimmerung derselben, noch für Schäden, die durch Ihr Gepäck verursacht werden

**15.1.8** Für alle Schäden, die durch Ihr Gepäck an anderen Personen oder an fremdem Eigentum, insbesondere an unserem, verursacht werden, haften Sie.

**15.1.9** Wir haften in keiner Weise für Schäden im Zusammenhang mit Gegenständen, die Sie gemäß Artikel 8.3 nicht in Ihrem Gepäck mitführen dürfen, wie zerbrechliche, verderbliche und wertvolle Gegenstände (wie Geld, Schmuck, Edelmetalle, Computer, persönliche elektronische Geräte, Aktienzertifikate, Wertpapiere und andere wertvolle Dokumente), geschäftliche oder akademische Dokumente, Pässe und andere Ausweisdokumente.

**15.1.10** Unsere Haftung ist ausgeschlossen oder gemindert, wenn wir nachweisen, dass der Schaden durch eine fahrlässige Handlung oder Unterlassung Ihrerseits verursacht wurde bzw. dazu beigetragen hat.

**15.1.11** Unbeschadet der Bestimmungen des geltenden Rechts haften wir nur für Schäden, die während der Beförderung auf einem Flug oder Flugabschnitt auftreten, wenn unser Airline Designator Code im Beförderer-Feld des Flugscheins für diesen Flug oder Flugabschnitt erscheint. Wenn wir einen oder mehrere Tickets ausstellen oder wenn wir Gepäck zur Beförderung durch einen anderen Beförderer aufgeben, tun wir dies nur als Vertreter dieses anderen Beförderer, aber Sie können dennoch eine Reklamation gegenüber dem ersten oder dem letzten Beförderer geltend machen.

**15.1.12** Wir haften nicht für Schäden, die sich daraus ergeben, dass wir geltende Rechte und/oder behördliche Regeln und Vorschriften einhalten oder dass Sie diese nicht einhalten.

**15.1.13** Sofern in diesen Bedingungen oder in einem geltenden Recht nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, haften wir gemäß dem Übereinkommen oder einem anderen anwendbaren Recht nur für laut geltendem Recht erstattungsfähige Schäden, die sich auf nachgewiesene Verluste und Kosten beziehen.

**15.1.14** Der Beförderungsvertrag, d.h. diese Bedingungen und die Haftungsausschlüsse oder -beschränkungen, gelten für unsere bevollmächtigten Vertreter, Angestellten, Agenten, Vertreter und Direktoren in gleichem Maße wie für uns. Der Gesamtbetrag, der von uns und den bevollmächtigten Vertretern, Bediensteten, Angestellten, Beauftragten, Vertretern und Geschäftsführern zurückgefordert werden kann, darf den Betrag unserer eigenen Haftung nicht übersteigen, falls eine solche besteht.

**15.1.15** Sofern in diesen Bedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, bedeutet nichts in diesen Bedingungen den Verzicht auf einen Ausschluss oder eine Beschränkung unserer Haftung nach dem Übereinkommen oder anderen geltenden Rechten.

## **ARTIKLE 16**

### **REKLAMATIONEN UND VERFAHREN**

#### **16.1 Reklamationen in Bezug auf Gepäck**

**16.1.1** Sofern Sie nicht das Gegenteil beweisen, ist die Annahme des aufgegebenen Gepäcks durch den Inhaber des Gepäckscheins ohne Beanstandung zu diesem Zeitpunkt

ein ausreichender Beweis dafür, dass ihm das aufgegebenes Gepäck in gutem Zustand und in Übereinstimmung mit dem Beförderungsvertrag übergeben wurde.

**16.1.2** Wenn Sie bei uns eine Reklamation wegen Schäden an aufgegebenem Gepäck geltend machen möchten, müssen Sie dies sofort nach Feststellung des Schadens und spätestens sieben (7) Tage nach dem Datum der Annahme tun. Wenn Sie bei uns Reklamation wegen Verspätung des Gepäcks einreichen möchten, müssen Sie dies innerhalb von einundzwanzig (21) Tagen ab dem Datum tun, an dem Ihnen das Gepäck zur Verfügung gestellt wurde.

**16.1.3** Reklamationen müssen schriftlich erfolgen und bei unserem Fachdienst Fale Connosco unter <https://www.flytap.com/support/complaint> eingereicht werden.

**16.1.4** Jeder Reklamation auf Schadenersatz erlischt, wenn nicht innerhalb von zwei (2) Jahren, gerechnet ab dem Tag der Ankunft des Flugzeugs am Zielort oder ab dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen, oder ab dem Tag, an dem die Beförderung eingestellt wurde, geltend gemacht wird. Die Methode zur Berechnung der Verjährungsfrist richtet sich nach dem Recht des angerufenen Gerichts.

## **16.2 Reklamationen bei Verspätung, Verweigerung des Boardings oder Annullierung von Flügen**

**16.2.1** Dieser Artikel 16,2 gilt für Reklamationen, die eingereicht werden gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Vergütungs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EGC) No.295/91.

**16.2.2** Die Fluggäste müssen ihre Reklamationen direkt bei TAP Air Portugal einreichen und TAP Air Portugal die Erlaubnis erteilen, bevor sie Dritte beauftragen, die Reklamation in ihrem Namen vorzunehmen. Reklamationen können eingereicht werden bei unserem spezialisierten Service Fale Connosco unter <https://www.flytap.com/support/complaint>.

**16.2.3** Artikel 16.2.2 gilt nicht für Fluggäste, die nicht in der rechtlichen Lage sind, selbst Reklamationen geltend zu machen. In solchen Fällen kann die Reklamation von den gesetzlichen Vertretern des Fluggastes eingereicht werden, und TAP Air Portugal kann den Nachweis der entsprechenden Vollmachten verlangen.

**16.2.4** In jedem Fall, sofern nicht in Artikel 16.2.3 vorgesehen, bearbeitet TAP Air Portugal keine Ansprüche, die von Dritten eingereicht werden und denen keine Unterlagen beigelegt sind, die ihre jeweilige Vollmacht, im Namen des Fluggastes zu handeln, belegen.

**16.2.5** Dieser Artikel 16.2 verbietet es den Fluggästen nicht, sich rechtlich oder anderweitig beraten zu lassen, bevor sie ihre Reklamation direkt bei TAP Air Portugal einreichen.

**16.2.6** In Übereinstimmung mit den Verfahren von TAP Air Portugals und sofern der Fluggast nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes angegeben hat, erfolgt die Zahlung einer Vergütung in bar auf die Zahlungskarte oder das Bankkonto, das der Fluggast für die Buchung verwendet hat. TAP Air Portugal kann den Nachweis verlangen, dass der Fluggast Inhaber des betreffenden Bankkontos ist.

### **16.3 Frist für die Erhebung einer Klage**

Die Frist für die Erhebung von Klagen vor den nationalen Gerichten richtet sich nach den geltenden nationalen Rechtsvorschriften.

#### **HINWEIS**

Seit dem 15. Februar 2016 ist die Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show> verfügbar. Mit dieser Plattform sollen Streitigkeiten schneller, einfacher und kostengünstiger beigelegt werden. Wenn Verbraucher eine Beschwerde über die OS-Plattform einreichen, fungieren die alternativen Schlichtungsstellen (ADR) als Schlichter zwischen den Parteien, um den Streitfall beizulegen. Weitere Informationen über das ADR und die OS-Plattform finden Sie unter [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_de.htm) und <http://cec.consumidor.pt/>.

### **16.4 Zuweisung**

Die Abtretung von Vergütung, Schadensersatz- oder Erstattungsansprüchen ist nur gültig, wenn der Anspruch auf natürliche Personen übertragen wird, die in Ihrer Flugbuchung als zusätzliche Fluggäste eingetragen sind, und/oder, wenn Sie Mitglied einer Reisegruppe sind, auf andere Fluggäste dieser Reisegruppe und/oder, wenn der Kunde minderjährig oder anderweitig nicht geschäftsfähig ist, auf deren Erziehungsberechtigte. In allen anderen Fällen ist die Abtretung von Ersatz-, Vergütungs- oder Erstattungsansprüchen gegen uns an Dritte unwirksam. Dieses Abtretungsverbot gilt nicht, wenn die Abtretung oder der Reklamationsübergang gesetzlich vorgeschrieben ist.

## **ARTIKLE 17**

### **ANDERE BEDINGUNGEN**

Ihre Beförderung und die Beförderung Ihres Gepäcks erfolgt auch in Übereinstimmung mit einigen anderen Vorschriften und Bedingungen, die für uns gelten oder von uns angenommen wurden. Solche Vorschriften und Bedingungen, die von Zeit zu Zeit geändert werden, sind wichtig und betreffen unter anderem die Beförderung von unbegleiteten Minderjährigen, schwangeren Frauen und kranken Fluggästen, Beschränkungen für die Verwendung elektronischer Geräte und Gegenstände, Rauchen und den Konsum alkoholischer Getränke an Bord, Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität, verbotene Gegenstände im Gepäck und Beschränkungen für Maße, Größe und Gewicht des Gepäcks. Diese Vorschriften und Bedingungen werden Ihnen auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

## **ARTIKLE 18**

### **INTERPRETATION**

Die Überschriften der einzelnen Artikel dieser Beförderungsbedingungen dienen nur der Übersichtlichkeit und sind nicht für die Interpretation des Textes zu berücksichtigen

## **ARTIKLE 19**

### **ÄNDERUNG**

Kein Vertreter, Direktor oder Repräsentant von TAP ist berechtigt, die Bestimmungen dieser Beförderungsbedingungen oder der Vorschriften von TAP zu ändern, zu modifizieren oder darauf zu verzichten. darauf zu verzichten.

## **ARTIKLE 20**

### **GELTENDES RECHT**

Diese Flugbedingungen unterliegen den internationalen Rechtsvorschriften, einschließlich der geltenden Gemeinschaftsverordnungen, oder gegebenenfalls den Rechtsvorschriften des tatsächlichen Wohnsitzes des Fluggastes und sind entsprechend auszulegen.

## **ARTIKLE 21**

### **GERICHTSSTAND**

Für alle Streitfälle im Zusammenhang mit Ihrem Beförderungsvertrag mit TAP sind die Gerichte zuständig, die durch die internationale Gesetzgebung bestimmt werden, einschließlich der anwendbaren Gemeinschaftsverordnungen bzw. der Verbrauchs- und/oder Verfahrensvorschriften des tatsächlichen Wohnsitzes des Fluggastes. In Abwesenheit von ausdrücklichen Regelungen unter den oben genannten, unterliegt dieser Streitfall der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte von Lissabon (Portugal).

## **ARTIKLE 22**

### **ÜBERGEORDNETE VERSION**

Diese Beförderungsbedingungen liegen in einer portugiesischen und einer englischen Fassung vor und können auch in anderen Sprach-Versionen vorliegen. Im Falle eines Konflikts zwischen einer dieser Versionen und der portugiesischen Version liegt eine portugiesische Sprach-Version vor,

## **TRANSPORTE AÉREOS PORTUGUESES, S.A.**

Hinweis: Nur zur Information weisen wir darauf hin, dass am 2. Juni 2008 jedes SZR einem Euro entsprach: Euro: 1,04 (ein Euro und vier Cents); und USD: 1,62 (ein Dollar und zweiundsechzig Cents der Vereinigten Staaten von Amerika).