Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die „Bedingungen“) stellen die rechtsverbindliche Vereinbarung zwischen einem Kunden („Kunde“ oder „Sie“) und AirHelp in Bezug auf die Bereitstellung unserer Dienste dar. Indem Sie diese Nutzungsbedingungen akzeptieren, erklären Sie sich damit einverstanden, dass diese, alle zusätzlichen Bedingungen für die von Ihnen ausgewählten Dienste sowie die Datenschutzerklärung von AirHelp für Sie verbindlich sind.

Wir empfehlen Ihnen, AirHelp erst dann für einen unserer Dienste in Anspruch zu nehmen, wenn Sie diese Nutzungsbedingungen, die Datenschutzerklärung und Unsere Gebühren gelesen und verstanden haben. Wenn Sie Fragen, Zweifel oder Bedenken haben, kontaktieren Sie uns bitte unter info@airhelp.com oder lesen Sie unsere FAQ.

Bitte beachten Sie: Sollte sich Ihre Forderung auf einen Flug mit Zielflughafen oder Abflugort in Brasilien beziehen, gelten für die Nutzung unserer Dienste möglicherweise die brasilianischen AGBs.

1. NUTZUNG UND ART UNSERER DIENSTE

Nutzung unserer Dienste

1.1 Durch Ihre Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen und die Nutzung unserer Dienste bestätigen Sie, dass Sie (i) eine natürliche Person sind, die in dem Land, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben, volljährig ist und nach geltendem Recht rechtsverbindliche Vereinbarungen treffen kann, und dass Sie (ii) befugt sind, diese Nutzungsbedingungen und alle dienstspezifischen Bestimmungen in Ihrem eigenen Namen und ggf. im Namen anderer Fluggäste zu akzeptieren.

Art unserer Dienste

1.2 Die AirHelp-Gruppe bietet Dienste zur Unterstützung von Fluggästen bei der Bewältigung der Auswirkungen von Flugbeeinträchtigungen. Diese Dienste können von Zeit zu Zeit Änderungen unterliegen, umfassen jedoch vor allem die Erleichterung der Bearbeitung von Forderungen im Namen von Fluggästen vor Fluggesellschaften zur Durchsetzung der Fluggastrechte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Geltendmachung von Entschädigungen), die sich aus verspäteten oder annullierten Flügen und/oder anderen damit verbundenen Problemen ergeben.

1.3 AirHelp ist keine Anwaltskanzlei und handelt nicht als Rechtsanwalt in Ihrem Namen oder bietet Ihnen direkt juristische Dienste an. Dennoch kann AirHelp im Rahmen der Erbringung unserer Dienste und in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen und den jeweiligen Formularen Rechtsanwälte kontaktieren, um unsere Dienste zu erbringen.

1.4 Wenn Sie ein Versicherungsprodukt über AirHelp erworben haben, ist AirHelp als eingetragener Versicherungsvertreter in Übereinstimmung mit der deutschen Gesetzgebung tätig. AirHelp fungiert nicht selbst als Risikoträger, sondern übernimmt nur die Funktion eines Vermittlers. Diese Nutzungsbedingungen gelten nicht für Ihren Kauf des Versicherungsprodukts. Die Nutzungsbedingungen für das von Ihnen erworbene Versicherungsprodukt entnehmen Sie bitte den Vertragsunterlagen, einschließlich der von AirHelp beauftragten Drittpartei, die den Versicherungsschutz im Schadensfall übernimmt.

2. DEFINITIONEN

In diesen Nutzungsbedingungen haben die folgenden definierten Begriffe die unten angegebene Bedeutung:

2.1 „AH-Unterschrift“ bezeichnet eine Unterschrift, die Sie elektronisch über das Online-

Unterschriftstool von AirHelp leisten und die einer handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt ist. Sollten Sie nicht in der Lage sein, eine Unterschrift online zu leisten, können Sie eine handschriftliche oder eingescannte Unterschrift vorlegen.

2.2 „AirHelp“ bezeichnet die AirHelp Germany GmbH, ein in Deutschland ansässiges Unternehmen mit Sitz in c/o WeWork, Warschauer Platz 11-13, 10245 Berlin, Deutschland (Registergericht: Amtsgericht Charlottenburg, HRB 196015 B | Eingetragener Inkassodienstleister gemäß §10 Abs. 1 Nr. 1 RDG Deutschland).

2.3 „Unternehmen der AirHelp-Gruppe“ bezeichnet jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt von AirHelp kontrolliert wird oder das AirHelp kontrolliert, sei es durch den Besitz von Aktienkapital und/oder stimmberechtigten Wertpapieren, durch einen Vertrag oder auf andere Weise.

2.4 „AirHelp Plus-Mitgliedschaft“ oder „Mitgliedschaft“ bezeichnet den abonnierten Dienst, der als Einzelbuchung oder als Jahresabonnement erworben werden kann.

2.5 „AirHelp Plus Services“ bezeichnet die im Katalog zu den AirHelp Plus Services aufgeführten Dienste, die Mitgliedern, die AirHelp Plus abonniert haben, zur Verfügung stehen.

2.6 „Von AirHelp beauftragte Drittpartei“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, die mit AirHelp unter Vertrag steht, um bei der Erbringung unserer Dienste entweder direkt oder indirekt für den Kunden mitzuwirken.

2.7 „Fluggesellschaft“ bezeichnet die kommerzielle Fluggesellschaft, die den Flug durchgeführt hat, für den unsere Dienste erbracht werden können.

2.8 „Fluggastrechteverordnungen“ sind alle Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, internationalen Konventionen oder Ähnliches, unabhängig davon, ob sie auf Landes-, Bundes-, EU-, nationaler, internationaler oder regionaler Ebene erlassen wurden, sowie die Rechtsprechung, auf deren Grundlage Verbraucher im Falle von überbuchten, verspäteten oder annullierten Flügen, anderweitigen Flugbeeinträchtigungen oder Probleme mit dem Gepäck eine Entschädigung, Schadensersatz oder Rückerstattung fordern können. Dazu können unter anderem die allgemeinen Verbraucherschutzgesetze gehören, „EG 261“: Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004; „UK 261“: Die Verordnung über Fluggastrechte und die Lizenzierung von Flugreiseveranstaltern (Änderung) (EU-Austritt) von 2019; die türkische „SHY“-Passagierverordnung, der Canadian Transportation Act: Air Passenger Protection Regulations, und das „Montrealer Übereinkommen (MÜ 99)“: Das Montrealer Übereinkommen von 1999.

2.9 „Abtretungsvereinbarung“ bezeichnet das von AirHelp im Einzelfall angeforderte Dokument in elektronischem oder anderem Format, in dem Sie und AirHelp vereinbaren, dass AirHelp vorbehaltlich der Bedingungen der Abtretungsvereinbarung Eigentümer der Forderung wird, um Zahlungen einzuziehen und zu erhalten.

2.10 „Auftragsformular“ bezeichnet das Dokument, das AirHelp und/oder ein Unternehmen der AirHelp-Gruppe oder eine von AirHelp beauftragte Drittpartei ermächtigt, in Ihrem Namen in Bezug auf Ihre Forderung zu handeln. Das Dokument kann aufgrund der verschiedenen rechtlichen Anforderungen viele Formen annehmen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eine Vollmacht oder eine Ermächtigung.

2.11 „Forderung“ bedeutet jede Forderung gegen eine Fluggesellschaft auf Entschädigung, Schadensersatz oder Rückerstattung gemäß den Gesetzen über Fluggastrechte oder die Kulanz einer Fluggesellschaft.

2.12 „Entschädigungsdienst“ bezeichnet den Dienst, mit dem AirHelp selbst oder zusammen mit seinen Konzerngesellschaften und von AirHelp beauftragten Drittparteien eine Forderung in Ihrem Namen verfolgt. Dies kann rechtliche Schritte beinhalten.

2.13 „Kunde“ bedeutet Sie; die Person, die diese Nutzungsbedingungen akzeptiert hat. Der Kunde kann auf einigen Dokumenten auch als „Klient“ bezeichnet werden.

2.14 „Ermessen“ bezeichnet das Verfahren, mit dem AirHelp das Recht hat, Entscheidungen in

Bezug auf Ihre Forderung zu treffen; wie weiter unten beschrieben.

2.15 „Anspruchsberechtigte Forderung“ bezeichnet eine Forderung, die AirHelp nach eigenem Ermessen als eine Forderung bewertet hat, die AirHelp bereit ist, in Ihrem Namen zu verfolgen, indem es Ihnen den Entschädigungsdienst zur Verfügung stellt.

2.16 „Anspruchsprüfung“ bezeichnet den Dienst von AirHelp, mit dem festgestellt wird, ob Ihre Forderung eine anspruchsberechtigte Forderung ist.

2.17 „Flugentschädigung“ bezeichnet den Gesamtbetrag an Geld oder anderen Forderungen (sofern von AirHelp nach eigenem Ermessen akzeptiert), der von einer Fluggesellschaft im Zusammenhang mit einer Forderung als Entschädigung, Rückerstattung, Schadensersatz, Vergleich, Kulanz oder anderweitig an Sie oder AirHelp als Ergebnis der Entschädigungsdienste gezahlt wird. Zur Klarstellung: Die Flugentschädigung umfasst keine Zahlungen oder Erstattungen von Rechtsverfolgungskosten, Inkassokosten, Zinsen oder Ähnlichem, die von AirHelp vorfinanziert wurden oder auf die Intervention von AirHelp zurückzuführen sind.

2.18 „Mitreisender“ bezeichnet jeden Fluggast, den der Kunde in das Formular für den Beleg der Flugentschädigung aufgenommen hat, wie z. B. ein Familienmitglied oder einen Fluggast, der zusammen mit dem Kunden mit der Fluggesellschaft gereist ist.

2.19 „Formular“ bezeichnet das Abtretungsformular, das Auftragsformular, die Vollmacht oder andere Dokumente, die es der AirHelp-Gruppe und den von AirHelp beauftragten Drittparteien ermöglichen, dem Kunden unsere Dienste zur Verfügung zu stellen. AirHelp wird von Forderung zu Forderung entscheiden, welches Formular am besten geeignet ist.

2.20 „Kulanzleistung“ bedeutet, dass AirHelp bei der Fluggesellschaft eine Forderung nach einer Flugentschädigung stellt, wenn die Fluggastrechte nicht geregelt sind. Die Flugentschädigung für Kulanzleistungen kann in Form von Geld oder Sachleistungen erfolgen, z. B. in Form von Fluggutscheinen, Treuepunkten oder Flugmeilen.

2.21 „Informationsdienst“ bezeichnet die Bereitstellung von Fluginformationen, Informationen über Fluggesellschaften, Flughäfen, anderen reisebezogenen Informationen und Informationen über Fluggastrechte gemäß den geltenden Fluggastrechteverordnungen durch AirHelp. Die Informationen können entweder spezifisch für den Flug des Kunden sein oder allgemeine, nicht flugspezifische Informationen enthalten. Die Informationen werden auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellt, einschließlich E-Mail, personalisiertem Kundenbereich oder von AirHelp kontrollierten Websites.

2.22 „Rechtsanwalt“ bezeichnet jeden Rechtsanwalt und/oder jede Anwaltskanzlei, die AirHelp für rechtliche Schritte oder andere juristische Dienste in Bezug auf eine Forderung beauftragt hat.

2.23 „Rechtliche Schritte“ bedeutet die Vorbereitung und Einreichung einer Forderung für rechtliche Schritte, entweder durch Einreichung der Forderung bei Gericht oder bei einer staatlichen Stelle, wie z. B. einer nationalen Durchsetzungsstelle (NEB), oder durch Übergabe einer Forderung an einen Rechtsanwalt, um die Forderung direkt bei der Fluggesellschaft oder bei einem Gericht einzureichen, oder um die Forderung von einer Gerichtsbarkeit in eine andere zu verlegen.

2.24 „Rechtsweggebühr“ bezeichnet die in Unseren Gebühren aufgeführte Gebühr, die AirHelp Ihnen in Rechnung stellt, wenn Sie eine Flugentschädigung für die Bereitstellung des Entschädigungsdienstes erhalten, der rechtliche Schritte beinhaltet. Die Rechtsweggebühr wird zusätzlich zur Servicegebühr gezahlt.

2.25 „Rechtsverfolgungskosten“ sind alle Gebühren, die Ihnen oder der AirHelp-Gruppe im Zusammenhang mit rechtlichen Schritten entstanden sind, von Ihnen gezahlt wurden oder Ihnen zugesprochen wurden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rechtanwaltsgebühren, Antragsgebühren, Gerichts- und Gerichtsvollzieherkosten, Übersetzungskosten, Gerichtsvollzieherkosten, außergerichtliche Inkassogebühren oder andere damit verbundene Gebühren und Auslagen.

2.26 „Mitglied“ bezeichnet einen Kunden, der eine AirHelp Plus-Mitgliedschaft erworben hat.

2.27 „Mitgliedschaftszeitraum“ bezeichnet den Zeitraum, in dem ein AirHelp Plus-Mitglied zur Nutzung der AirHelp Plus Services berechtigt ist. Für ein Jahresmitglied gilt dies ab dem Datum und dem Zeitpunkt des Kaufs für ein ganzes Jahr, sofern es nicht verlängert wird. Bei einer Einzelbuchung gilt dies ab dem Datum und dem Zeitpunkt des Kaufs und für einen begrenzten Zeitraum danach (wie in diesen Nutzungsbedingungen näher beschrieben) und gilt nur für den Flug, für den die Mitgliedschaft erworben wurde.

2.28 „Unsere Gebühren“ bezeichnet die hier aufgeführten Gebühren und Kosten unter Angabe der akzeptierten Währungen und Zahlungsarten, die von Ihnen an AirHelp zu zahlen sind. Zusätzlich zu unseren Gebühren hat AirHelp möglicherweise Anspruch auf Rechtsverfolgungskosten gegenüber der Fluggesellschaft, wie in diesen Nutzungsbedingungen beschrieben.

2.29 „Rückabtretungsformular“ bezeichnet das von Ihnen und AirHelp unterzeichnete Dokument, mit dem die Rechte an Ihrer Forderung an Sie rückübertragen werden, bzw. mit dem Ihre Forderungen an Sie zurücküberwiesen werden.

2.30 „Servicegebühr“ bezeichnet die unter Unsere Gebühren aufgeführte Gebühr, die AirHelp Ihnen berechnet, wenn Sie eine Flugentschädigung im Anschluss an die Bereitstellung des Entschädigungsdienstes erhalten.

2.31 „Dienste“ bezeichnet alle unserer Dienste, insbesondere die Anspruchsprüfung, der Entschädigungsdienst, der Informationsdienst oder die AirHelp Plus Services, die Ihnen von AirHelp oder einer von AirHelp beauftragten Drittpartei in Übereinstimmung mit diesen Nutzungsbedingungen und allen zusätzlichen Bedingungen, die für die von Ihnen ausgewählten Dienste gelten, zur Verfügung gestellt werden.

2.32 „Widerruf“ bezeichnet den im Abschnitt Widerruf und Kündigung dargelegten Vorgang, durch den entweder der Kunde den Entschädigungsdienst oder von die Mitgliedschaft widerruft oder AirHelp den Entschädigungsdienst widerruft.

2.33 „UST.“ bedeutet jedes Mehrwertsteuersystem.

3. DIE ANSPRUCHS- UND INFORMATIONSDIENSTE

Erste Schritte

3.1 Nachdem Sie diese Nutzungsbedingungen akzeptiert haben, wird AirHelp Ihnen die Anspruchsprüfung und den Informationsdienst zur Verfügung stellen, um festzustellen, ob AirHelp nach eigenem Ermessen glaubt, dass Sie eine anspruchsberechtigte Forderung haben.

3.2 Wenn AirHelp diese Entscheidung trifft, wird AirHelp Ihnen das Formular zur Verfügung stellen. Der Zweck dieses Formulars ist es, AirHelp zu ermöglichen, in Ihrem Namen entweder direkt oder indirekt mit Rechtsanwälten, der Fluggesellschaft oder deren Vertretern und/oder Gerichten in Kontakt zu treten, um eine Flugentschädigung zu erwirken.

3.3 Die Bereitstellung des Informationsdienstes oder der Anspruchsprüfung durch AirHelp stellt kein verbindliches Angebot dar, Ihnen weitere Dienste, insbesondere den Entschädigungsdienst, zur Verfügung zu stellen.

4. ENTSCHÄDIGUNGSDIENST

Einreichen des Formulars

4.1 Bevor Sie den Entschädigungsdienst in Anspruch nehmen können, müssen Sie:

4.1.1 Ihre AH-Unterschrift auf dem Formular genehmigen, das besagt, dass Sie:

4.1.1.1 der Inanspruchnahme des Entschädigungsdienstes zustimmen.

4.1.1.2 anerkennen, dass AirHelp nur Forderungen in Form von Geldbeträgen stellt und dass es

im alleinigen Ermessen von AirHelp liegt, Reisegutscheine und/oder andere Dienste als Flugentschädigung zu akzeptieren, und dass Angebote von Fluggesellschaften für nicht-monetäre Entschädigungen von AirHelp als Ablehnung einer Flugentschädigung durch die Fluggesellschaft behandelt werden können.

4.1.1.3 bestätigen, dass Sie die Forderung nicht auf anderem Wege, weder direkt noch über Dritte, geltend machen und dass kein Rechtsstreit zwischen Ihnen und der Fluggesellschaft in derselben Angelegenheit direkt oder indirekt anhängig ist oder zu erwarten ist.

4.2 Wenn Sie irgendwelche bestehenden Verpflichtungen oder Abtretungen in Bezug auf Ihre Forderung haben, müssen Sie diese sofort annullieren.

4.3 Wenn Sie diese Schritte nicht durchgeführt haben, können Sie den Entschädigungsdienst nicht in Anspruch nehmen.

4.4 Nach Erhalt und Prüfung des Formulars bestätigt AirHelp Ihnen schriftlich, entweder per E-Mail oder in anderer schriftlicher Form, dass AirHelp mit der Erbringung des Entschädigungsdienstes beginnen wird. AirHelp kann nach eigenem Ermessen entscheiden, ob es die Erbringung des Entschädigungsdienstes fortsetzt oder ablehnt, oder kann vor Beginn des Entschädigungsdienstes weitere Informationen oder Unterlagen anfordern.

4.5 Nach dem Einreichen des Formulars,

4.5.1 dürfen Sie die Forderung nicht an eine andere Partei abtreten, da der Rechtsanspruch auf die Forderung an AirHelp abgetreten wurde.

4.5.2 dürfen Sie keinen anderen Dritten beauftragen oder bevollmächtigen, in Ihrem Namen in Bezug auf dieselbe Forderung zu handeln.

4.6 Wenn Sie nach Abschluss der Entschädigungsvereinbarung direkte Zahlungen oder eine andere Entschädigung von der Fluggesellschaft erhalten, müssen Sie AirHelp unverzüglich informieren. Solche Zahlungen gelten als Flugentschädigung und berechtigen AirHelp zur Erhebung der Servicegebühr und der Rechtsweggebühr, wenn AirHelp rechtliche Schritte eingeleitet hat, bevor Sie die Zahlung von der Fluggesellschaft erhalten haben.

4.7 Nach Einreichung des Formulars müssen Sie die Verhandlungen mit der Fluggesellschaft einstellen und jegliche Kommunikation, die Sie mit der Fluggesellschaft bezüglich Ihrer Forderung führen, an AirHelp weiterleiten.

Rückabtretung

4.8 Ihre Forderung kann entweder auf Ihren Wunsch oder auf Initiative von AirHelp an Sie rückabgetreten werden. In jedem Fall wird dies schriftlich geschehen, indem Sie und AirHelp ein Rückabtretungsformular unterzeichnen. Falls Sie ein Auftragsformular unterzeichnet haben, können Sie die in dem Auftragsformular erteilte Vollmacht durch schriftliche Mitteilung an AirHelp widerrufen.

Widerruf

4.9 Nach der Unterzeichnung und Einreichung des Formulars haben Sie jederzeit das Recht, Ihre Forderung zu widerrufen und/oder neu abzutreten, wie im Abschnitt Widerruf und Kündigung unten beschrieben.

4.10 AirHelp kann auch von den Entschädigungsdienst, wie im Abschnitt Widerruf und Kündigung unten beschrieben, widerrufen.

Kundenvertreter

4.11 Wenn Sie als Vertreter oder im Namen eines Fluggastes oder von Fluggästen handeln, müssen Sie zunächst eine Vollmacht einholen, um in deren Namen zu handeln, und diese auf Anfrage von

AirHelp vorlegen. Bei minderjährigen Fluggästen müssen Sie deren vollständige Daten angeben, einschließlich: Name, Geburtsdatum des Minderjährigen, Namen und Unterschriften der Sorgeberechtigten oder des gesetzlichen Vormunds.

Aufnahme der Entschädigungsdienste

4.12 Wenn AirHelp Sie wie oben beschrieben schriftlich benachrichtigt hat, wird AirHelp den Entschädigungsdienst mit der Absicht erbringen, in Ihrem Namen eine Flugentschädigung zu erhalten.

4.13 Sie werden AirHelp alle Daten oder Informationen zur Verfügung stellen, die für die Ausführung des Entschädigungsdienstes erforderlich sind. Sie gewährleisten, dass die von Ihnen angegebenen Daten und Informationen korrekt und vollständig sind, der Wahrheit entsprechen und ggf. mit dem Einverständnis der Mitreisenden bereitgestellt wurden. Flugdaten und andere Informationen können via Website, E-Mail oder anderen von AirHelp unterstützten elektronischen oder Software-Lösungen an AirHelp übermittelt werden.

4.14 AirHelp kann Sie um zusätzliche Informationen bitten, wie zum Beispiel:

4.14.1 Name des Fluggastes, Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Art der Beeinträchtigung (Verspätung, annullierter Flug oder Nichtbeförderung/Überbuchung), Grund der Verspätung (falls möglich), Dauer der Verspätung, Name der Fluggesellschaft, Flugnummer, Datum des Fluges, Abflug- und Ankunftsort und Beschreibung des Vorfalls.

4.14.2 Ein zusätzliches Formular, das über das Webformular oder andere von AirHelp unterstützte elektronische Lösungen, per E-Mail oder per Post an AirHelp gesendet werden kann.

4.15 Sie bestätigen, dass das Versäumnis, AirHelp solche Informationen zur Verfügung zu stellen, die Fähigkeit von AirHelp der Erbringung des Entschädigungsdienstes beeinträchtigt.

Flugentschädigung und rechtliche Schritte

4.16 Nach Erhalt Ihres Formulars erstellt AirHelp eine Zahlungsaufforderung und sendet diese an die Fluggesellschaft und kümmert sich um die weitere Korrespondenz. Für diesen Teil des Entschädigungsdienstes, falls eine Flugentschädigung gezahlt wird, müssen Sie die Servicegebühr an AirHelp zahlen.

4.17 Sollte die Fluggesellschaft die Flugentschädigung nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach der Benachrichtigung durch AirHelp zahlen oder sollte AirHelp nach eigenem Ermessen zu der Einschätzung gelangen, dass die Fluggesellschaft einer Zahlungsaufforderung wahrscheinlich nicht nachkommen wird, kann AirHelp rechtliche Schritte einleiten.

4.18 Falls rechtliche Schritte eingeleitet werden und eine Flugentschädigung gezahlt wird, müssen Sie zusätzlich zur Servicegebühr die Rechtsweggebühr an AirHelp zahlen.

4.19 Für den Fall, dass ein Rechtsanwalt für rechtliche Schritte eingeschaltet wird, erklären Sie sich ausdrücklich damit einverstanden, dass AirHelp dem Rechtsanwalt Zugang zu allen an AirHelp übermittelten Daten gewährt, damit der Rechtsanwalt rechtliche Schritte einleiten kann.

4.20 Wenn ein separates Formular oder andere zusätzliche Dokumente für die Einleitung rechtlicher Schritte erforderlich sind, verpflichten Sie sich, diese zusätzlichen Dokumente vorzulegen. In Fällen, in denen Sie eine Abtretungsvereinbarung unterzeichnet haben und später ein Auftragsformular (oder ähnliches) unterzeichnen, akzeptieren Sie, dass das Auftragsformular die Forderung an Sie zurück überträgt.

4.21 Sollte AirHelp oder der Rechtsanwalt rechtliche Schritte einleiten, um eine Forderung durchzusetzen, übernimmt AirHelp alle im Laufe der rechtlichen Schritte anfallenden Rechtsverfolgungskosten, auch wenn die rechtlichen Schritte erfolglos bleiben. Sollte der Prozess erfolgreich sein oder ein Vergleich zwischen der Fluggesellschaft und AirHelp erzielt worden sein, kann AirHelp sämtliche entstandenen Kosten tragen, welche nicht durch die Fluggesellschaft

beglichen wurden. Wenn ein Prozess gewonnen wird, wird gegebenenfalls eine Forderung auf Erstattung der Rechtsverfolgungskosten gestellt. Das Gleiche gilt für Rechtsverfolgungskosten, unabhängig davon, ob das Verfahren von AirHelp oder einem Rechtsanwalt durchgeführt wird. Zur Klarstellung: Alle Erstattungen, einschließlich Rechtsverfolgungskosten und Zinsen, sind Eigentum von AirHelp.

4.22 Sie sind damit einverstanden und erkennen an, dass der endgültige Ausgang der rechtlichen Schritte und der Erhalt der Flugentschädigung Jahre dauern kann.

Vergleiche

4.23 AirHelp kann nach eigenem Ermessen der Fluggesellschaft individuelle oder kollektive Vergleiche für Forderungen auf Flugentschädigung anbieten oder von ihr akzeptieren.

4.24 Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Entscheidung, einen Vergleich mit der Fluggesellschaft über eine Flugentschädigung anzunehmen, allein bei AirHelp verbleibt, da Sie die Forderung an AirHelp abgetreten haben. Sollte AirHelp in Ihrem Namen in Übereinstimmung mit einem Auftragsformular handeln, ermächtigen Sie AirHelp, Vergleichsangebote nach eigenem Ermessen anzunehmen oder abzulehnen, ohne dass es Ihrer zusätzlichen Zustimmung bedarf.

4.25 AirHelp kann die abgetretene Forderung im eigenen Namen, mit oder ohne Hilfe eines Rechtsanwalts, verfolgen. Sofern dies sinnvoll und/oder rechtlich erforderlich ist, kann AirHelp die Forderung an Sie zurückübertragen, und Sie erklären sich damit einverstanden, AirHelp erneut mit einem Auftragsformular zu ermächtigen, den Entschädigungsdienst zu erbringen und Zahlungen einzuziehen und/oder entgegenzunehmen.

4.26 Sie sind dafür verantwortlich, die richtigen Daten anzugeben, um den Entschädigungsdienst in Anspruch zu nehmen. AirHelp haftet nicht für fehlerhafte Kommunikation, Dokumente, falsche Daten/Informationen und betrügerisches Verhalten, das Sie übertragen haben. Sollten Sie absichtlich falsche Informationen oder Daten angegeben haben, werden Sie AirHelp zusätzlich zu allen anderen Regressansprüchen, die AirHelp gemäß diesen Bedingungen zustehen, die Rechtsverfolgungskosten auf Anfrage von AirHelp erstatten.

Kulanzleistung

4.27 In Gerichtsbarkeiten, in denen die Bestimmungen über Fluggastrechte weniger weit entwickelt sind und der Erhalt einer Flugentschädigung weniger wahrscheinlich ist, kann AirHelp nach Ihrer Entscheidung, fortzufahren, versuchen, eine Flugentschädigung durch eine Kulanzleistung zu erhalten.

Wie AirHelp Entscheidungen bezüglich Ihrer Forderung trifft

4.28 AirHelp entscheidet nach eigenem Ermessen, ob Ihre Forderung im Rahmen der Anspruchsprüfung oder zu einem beliebigen Zeitpunkt im Rahmen des Entschädigungsdienstes weiterverfolgt wird, einschließlich der Entscheidung, ob Sie Ihre Forderung mit rechtlichen Schritten weiterverfolgen, ein Vergleichsangebot der Fluggesellschaft unterbreiten oder annehmen, die Forderung wiederrufen oder eine Kulanzleistung in Anspruch nehmen.

4.29 Das Ermessen von AirHelp beruht auf einer Reihe von Faktoren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die anwendbaren Fluggastrechteverordnungen, die Gerichtsbarkeiten und Gerichtssysteme, in denen wir Ihre Forderung verfolgen können, die Rechtsverfolgungskosten und die Wahrscheinlichkeit, dass AirHelp Rechtsverfolgungskosten erhält oder zur Zahlung verpflichtet ist, das bisherige Verhalten der Fluggesellschaft bei ähnlichen Forderungen, die durchschnittliche Dauer, die es dauern kann, eine Flugentschädigung oder ein positives Urteil auf dem Rechtsweg zu erlangen, die Qualität der Informationen, die Sie AirHelp in Bezug auf Ihre Forderung zur Verfügung gestellt haben, alle faktischen Informationen, die die Erlangung einer Flugentschädigung erschweren könnten, Ratschläge von Rechtsanwälten und die Erfahrung von AirHelp mit ähnlichen Forderungen.

5. AIRHELP PLUS-MITGLIEDSCHAFT

Anmeldung zur AirHelp Plus-Mitgliedschaft

5.1 Sie können der Mitgliedschaft beitreten, indem Sie die Gebühr für die AirHelp Plus-Mitgliedschaft (siehe Unsere Gebühren) bezahlen oder indem Sie die AirHelp Plus-Mitgliedschaft über eine von AirHelp beauftragte Drittpartei erwerben, die von AirHelp autorisiert wurde, Ihnen die Mitgliedschaft zur Verfügung zu stellen.

5.2 Die AirHelp Plus-Mitgliedschaft beginnt am Tag des Erwerbs.

5.3 Nach Annahme des Erwerbs erhält das Mitglied eine Bestätigung via E-Mail von AirHelp.

Optionen und Versionen für die Mitgliedschaft

5.4 Die AirHelp Plus-Mitgliedschaft kann erworben werden als:

5.4.1 **Einzelbuchung:** deckt Forderungen aus der Flugbuchung ab, für die der Kunde die Mitgliedschaft erworben hat, oder aus einer einzelnen Flugbuchung, für die der Kunde uns die Daten vor Auftreten einer Beeinträchtigung zur Verfügung gestellt hat.

5.4.2 **Jahresabonnement:** deckt Forderungen ab, die sich aus Flugbuchungen innerhalb des angegebenen Zeitraums ergeben. Die Gebühr für die AirHelp Plus-Mitgliedschaft wird jährlich in Rechnung gestellt.

5.5 Beide AirHelp Plus-Mitgliedschaften sind sowohl im Tarif Essential als auch im Tarif Complete erhältlich. Nur Mitglieder, die den Tarif Complete abonniert haben, haben Zugriff auf das gesamte Angebot der AirHelp Plus Services.

5.6 Die Gebühren für die einzelnen AirHelp Plus-Mitgliedschaftstarife finden Sie unter Unsere Gebühren.

AirHelp Plus Services

5.7 Mitglieder, die AirHelp Plus Essential und AirHelp Plus Complete abonniert haben, sind berechtigt, die für die jeweilige Art der Mitgliedschaft geltenden Dienste zu nutzen, wie im Katalog zu den AirHelp Plus Services beschrieben.

5.8 Die AirHelp Plus Services können von einer von AirHelp beauftragten Drittpartei zur Verfügung gestellt werden und können erfordern, dass das Mitglied den Bedingungen der von AirHelp beauftragten Drittpartei für die Nutzung des Dienstes zustimmt.

5.9 AirHelp behält sich das Recht vor, jederzeit einen AirHelp Plus Service hinzuzufügen oder zu entfernen und wird den Katalog zu den AirHelp Plus Services umgehend aktualisieren, sollte ein Dienst entfernt werden.

5.10 Zur Klarstellung: AirHelp Plus ist keine Versicherungspolice irgendeiner Art.

Anwendungsgrenzen

5.11 Die Leistungen sind persönlich und gelten nur für das Mitglied.

5.12 Alle Forderungen auf Flugentschädigung müssen vom Mitglied (i) während des Mitgliedschaftszeitraums, (ii) innerhalb von sechzig (60) Tagen nach dem Datum des Fluges und bei Forderungen im Zusammenhang mit Gepäck spätestens drei (3) Tage nach dem Tag des Fluges erhoben werden.

5.13 Für Mitglieder mit einer Jahresmitgliedschaft sind die Entschädigungsdienste auf eine

Forderung pro Kalendermonat und insgesamt zwölf (12) Forderungen pro Kalenderjahr beschränkt.

5.14 Die Servicegebühr und die Rechtsweggebühr werden dem Mitglied nicht zurückerstattet für Flüge, bei denen es vor Beginn der Mitgliedschaft zu Beeinträchtigungen gekommen ist, oder für Anträge auf Entschädigungsdienste, die nach Ablauf oder anderweitiger Beendigung der Mitgliedschaft gestellt wurden.

5.15 Die Mitgliedschaft ist nicht übertragbar. Das Mitglied muss AirHelp unverzüglich benachrichtigen, wenn es von einer unbefugten Nutzung der Mitgliedschaft Kenntnis erlangt.

5.16 Mit dem Abonnement von AirHelp Plus bestätigen Sie, dass es sich bei AirHelp Plus nicht um ein Versicherungsprodukt oder einen Ersatz für ein Versicherungsprodukt handelt, und wie bei den Entschädigungsdiensten und anderen hier beschriebenen Diensten übernimmt AirHelp keine Garantie oder Zusicherung, dass Sie eine Flugentschädigung erhalten werden. AirHelp entscheidet nach eigenem Ermessen, wie und wann es den Entschädigungsdienst entsprechend den Nutzungsbedingungen anbietet, und ein Mitglied hat keinen Anspruch auf Rückerstattung, wenn AirHelp entscheidet, eine Forderung nicht weiterzuverfolgen.

Verlängerung des Jahresabonnements

5.17 Bei einer Mitgliedschaft als Jahresabonnement wird die Mitgliedschaft im Anschluss automatisch um ein (1) Jahr verlängert, bis das Mitglied die Mitgliedschaft kündigt. Die Kündigung kann erfolgen, indem i) das Mitglied sich in sein Konto einloggt, auf dem Kundenbereich „Mitgliedschaft verwalten“ auswählt und dann auf „Mitgliedschaft kündigen“ klickt, oder indem ii) das Mitglied AirHelp schriftlich mitteilt, dass es die Mitgliedschaft nicht automatisch verlängern möchte. Diese Mitteilung ist an die folgende Adresse zu senden: plus@airhelp.com

Widerruf und Stornierung der Mitgliedschaft

5.18 Sie können die Mitgliedschaft, wie im Abschnitt Kündigung und Widerruf unten beschrieben, wiederrufen.

5.19 AirHelp kann die Mitgliedschaft, wie im Abschnitt Kündigung und Widerruf unten beschrieben, verweigern oder beenden.

6. GEBÜHREN UND ZAHLUNGEN

Unsere Gebühren

6.1 Unsere Gebühren ist die Preisliste, in der alle Gebühren, Kosten und Preise aufgeführt sind, die AirHelp als Gegenleistung dafür erhält, dass wir Ihnen unsere Produkte und Dienste zur Verfügung stellen.

6.2 AirHelp bietet Ihnen die Anspruchsprüfung, AirHelp Connect und Informationsdienste kostenlos an.

6.3 AirHelp stellt den Entschädigungsdienst kostenlos zur Verfügung, es sei denn, AirHelp hat erfolgreich eine Flugentschädigung für Sie erwirkt.

6.4 Im Erfolgsfall überweist AirHelp die Flugentschädigung an Sie, vorbehaltlich der unter Unsere Gebühren festgelegten Beträge.

6.5 Wenn Sie AirHelp falsche oder unvollständige Zahlungsinformationen zur Verfügung gestellt haben und die Beträge, die wir an Sie für die Flugentschädigung gezahlt haben, an AirHelp zurückerstattet wurden, wird sich AirHelp in angemessener Weise bemühen, mit Ihnen in Kontakt zu treten, einschließlich E-Mail-Erinnerungen und anderer Kommunikationsmittel, die Sie AirHelp zur Verfügung stellen. Reagieren Sie nicht, um korrekte Bankdaten anzugeben, ist AirHelp berechtigt, den Teil der Flugentschädigung einzubehalten, der sonst an den Kunden hätte überwiesen werden müssen.

6.6 Für den Fall, dass die Flugentschädigung und/oder Rechtsverfolgungskosten, Zinsen oder Ähnliches direkt von der Fluggesellschaft an Sie überwiesen werden, werden Sie (i) AirHelp so bald wie möglich über die Zahlung informieren und (ii) Unsere Gebühren, Rechtsverfolgungskosten, Zinsen oder Ähnliches ohne unangemessene Verzögerung an AirHelp zahlen.

6.7 Ist seitens AirHelp die Zahlung der Flugentschädigung gemäß den Angaben und der gewählten Zahlungsmethode des Kunden erfolgt, kann AirHelp nicht haftbar gemacht werden für:

6.7.1 unterwegs zum Kunden verloren gegangene Schecks, Kreditkarten, EC-Karten und Ähnliches;

6.7.2 Auswirkungen jeglicher Art, hervorgerufen durch falsche Bankverbindungsangaben, falsche Adresse oder Ähnliches, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Auszahlung der Entschädigung für den Flug auf ein falsches Konto. Wird die Flugentschädigung aufgrund eines Fehlers des Kunden dem falschen Empfänger ausgezahlt, kann AirHelp keine Rückforderungspflicht auferlegt werden.

6.8 Sie sind nicht berechtigt, für den Zeitraum zwischen dem Eingang der Entschädigung bei AirHelp und ihrer Überweisung an Sie Zinsen auf die Flugentschädigung zu fordern. AirHelp behält sich das Recht vor, alle Zinsen einzubehalten, die sie von der Fluggesellschaft eingezogen hat, einschließlich der Zinsen, die nach rechtlichen Schritten eingezogen wurden.

6.9 AirHelp kann nicht haftbar gemacht werden für Entschädigungen, Schadensersatz oder Ähnliches in jeglicher Höhe, sollte deren Zahlung an Sie verhindert worden sein durch ein Vorkommnis, welches nicht der Kontrolle von AirHelp unterliegt. Dazu gehören insbesondere Streik, Aussperrungen, Arbeitskonflikte, höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Krieg, Tumulte, innere Unruhen, böswillige Sachbeschädigungen, Unfälle, Ausfall von Anlagen oder Maschinen, Feuer, Überschwemmungen, Unwetter und Einhaltung von gesetzlichen Richtlinien.

6.10 Die Servicegebühr und die Rechtsweggebühr gelten für jede Art von Vergleich, wenn AirHelp in der Lage ist, eine Flugentschädigung zu erwirken, sei es durch ein Gerichtsurteil, einen Vergleich mit der Fluggesellschaft oder wenn AirHelp die Forderung mit der Fluggesellschaft gemeinsam mit anderen Forderungen beglichen hat.

7. WIDERRUF UND KÜNDIGUNG

Ihr Recht auf Widerruf des Entschädigungsdienstes und der Mitgliedschaft

7.1 Wenn Sie gemäß den Verordnungen der Europäischen Union (EU), des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und der britischen Verbraucherschutzverordnung als Verbraucher eingestuft werden, d. h. als natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, haben Sie ein rechtliches Widerrufsrecht.

7.2 Sie haben das Recht, den Entschädigungsdienst oder die Mitgliedschaft innerhalb von 14 Tagen nach Beginn des Entschädigungsdienstes oder der Mitgliedschaft kostenlos und ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Um von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, muss der Widerruf innerhalb der oben genannten Frist von 14 Tagen (z. B. per Brief, E-Mail oder Kontaktformular) erfolgen und es muss deutlich angegeben werden, dass Sie den Entschädigungsdienst oder die Mitgliedschaft widerrufen möchten. Aufgrund der Art des angebotenen Dienstes können Sie unseren Entschädigungsdienst oder die Mitgliedschaft nicht widerrufen, wenn AirHelp Sie darüber informiert hat, dass die Fluggesellschaft die Forderung akzeptiert hat, da wir in diesem Fall den von Ihnen gewünschten Dienst abgeschlossen haben.

7.3 Der Widerruf ist an folgende Adresse zu senden:

AirHelp Germany GmbH
c/o WeWork
Warschauer Platz 11-13
10245 Berlin
Deutschland

oder
E-Mail: info@airhelp.com

Um Ihren Widerruf anzufordern, können Sie den unten stehenden Beispieltext kopieren und einfügen und Ihre Angaben hinzufügen. (Sie sind nicht verpflichtet, genau diesen Text zu verwenden.)

—----------

Muster eines Stornierungsformulars

Ich kündige hiermit die von mir geschlossene Vereinbarung:

AirHelp-Forderungsnummer:
Datum der Einreichung der Forderung:
Name des Kunden:
Adresse des Kunden:
Unterschrift des Kunden:
Datum:

—---------

*Ende des Beispieltextes

7.4 Nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist können Sie Ihre Annahme des Entschädigungsdienstes oder der Mitgliedschaft gemäß den Nutzungsbedingungen widerrufen.

Widerruf des Entschädigungsdienstes durch AirHelp

7.5 AirHelp hat das Recht, den Entschädigungsdienst zu widerrufen, wenn Probleme festgestellt werden, die außerhalb der Kontrolle von AirHelp liegen und die AirHelp daran hindern, eine Entschädigung für Sie zu erhalten. Dazu gehören u. a. Insolvenz der Fluggesellschaft, gerichtliche Schließung, Lockdown-Maßnahmen, geringer Wert der Flugentschädigung usw. In diesen Fällen wird AirHelp Sie über die Probleme informieren und Ihre Forderung schließen. Es wird keine Gebühr erhoben.

Kündigung des Entschädigungsdienstes

7.6 Der Entschädigungsdienst endet, wenn ein zeitlich früheres der folgenden Ereignisse eintritt:

7.6.1 Wenn die Forderung mit der Fluggesellschaft beglichen wurde, Sie die Flugentschädigung erhalten haben und alle von Ihnen an AirHelp zu zahlenden Beträge, sofern vorhanden, gezahlt wurden, oder

7.6.2 Entweder Sie oder AirHelp kündigen jederzeit aus beliebigem Grund fristgerecht schriftlich; oder

7.6.3 Durch AirHelp unverzüglich, wenn (i) Sie gegen Ihre Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen verstoßen haben, (ii) Sie falsche Angaben gemacht haben, einen Betrug begangen haben oder sich an Aktivitäten beteiligt haben, von denen AirHelp nach vernünftigem Ermessen annehmen kann, dass sie irreführend oder betrügerisch sind. In diesem Fall haben Sie keinen Anspruch auf die Flugentschädigung.

7.7 AirHelp behält sich das Recht vor, bei einer Kündigung aufgrund eines Verstoßes Ihrerseits Forderungen zu stellen.

Recht auf Ablehnung oder Kündigung der AirHelp-Mitgliedschaft

7.8 AirHelp behält sich jederzeit das Recht vor, einer Person die Mitgliedschaft zu verweigern und im Falle eines Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen durch das Mitglied die Mitgliedschaft zu beenden.

Konsequenz der Kündigung und Widerrufs des Entschädigungsdienstes

7.9 Bei Kündigung der Entschädigungsdienste, egal aus welchem Grund, sind Sie verpflichtet, unverzüglich alle gemäß den Nutzungsbedingungen an AirHelp zu zahlenden Gebühren zu entrichten, einschließlich und ohne Einschränkung im Falle eines Widerrufs durch den Kunden, nachdem die Fluggesellschaft die Zahlung der Flugentschädigung bestätigt hat.

7.10 AirHelp wird Ihre Forderung bei Widerruf oder Kündigung nicht automatisch an Sie abtreten. Sie müssen AirHelp um die Rückabtretung Ihrer Forderung bitten. AirHelp wird Ihnen das Rückabtretungsformular zur Unterschrift zusenden.

7.11 Sollten Sie den Entschädigungsdienst widerrufen oder AirHelp aufgrund Ihres Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen kündigen, ist AirHelp berechtigt, von Ihnen Folgendes zu verlangen:

7.11.1 Wenn AirHelp rechtliche Schritte eingeleitet hat, die Rechtsverfolgungskosten von AirHelp; oder

7.11.2 Einen Betrag in Höhe der Rechtsverfolgungskosten, wenn AirHelp nach dem Widerruf von einer Gerichtsbehörde zur Zahlung der der Fluggesellschaft geschuldeten Rechtsverfolgungskosten aufgefordert wird; oder,

7.11.3 Die Servicegebühr von AirHelp und, im Falle rechtlicher Schritte, die Rechtsweggebühr, wenn Sie anschließend eine Flugentschädigung direkt von der Fluggesellschaft erhalten haben.

Konsequenz des Widerrufs der AirHelp Plus-Mitgliedschaft

7.12 Sobald die Mitgliedschaft beendet oder gekündigt wird bzw. ausläuft, verliert das Mitglied alle Vorteile von AirHelp Plus und AirHelp verzichtet nicht mehr auf die Servicegebühr und die ggf. anfallende Rechtsweggebühr für die Bereitstellung des Entschädigungsdienstes durch AirHelp.

7.13 Mitglieder, die sich dafür entschieden haben, ihre Mitgliedschaft nicht zu verlängern, müssen ihren Forderung für den Mitgliedschaftszeitraum spätestens 60 (sechzig) Tage nach Ablauf der Mitgliedschaft einreichen, um die Vorteile der AirHelp Plus-Mitgliedschaft zu erhalten.

8. DATENSCHUTZ

8.1 Alle personenbezogenen Daten, die bei der Bereitstellung unserer Dienste oder im Zusammenhang mit der Bereitstellung unserer Dienste erhoben werden, unterliegen der Datenschutzerklärung von AirHelp.

9. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Dienste von Dritten

9.1 Unsere Dienste können Links zu Websites von Drittanbietern oder Schnittstellen zur Buchung von Diensten über Dritte enthalten. Solche Websites/Dienste werden von unabhängigen Parteien kontrolliert, über die AirHelp keine Kontrolle hat. Obwohl unsere Dienste Informationen über oder Zugang zu Drittanbietern bieten und die Nutzung dieser Drittanbieter erleichtern können, stellen diese Dienste keine Förderung, Zugehörigkeit oder Befürwortung dieser Drittanbieter dar.

9.2 Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie durch den Zugriff auf Websites/Dienste Dritter oder die Nutzung von Diensten Dritter, die über unsere Dienste zur Verfügung gestellt werden, den Richtlinien und allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Drittanbieter zustimmen. Wir empfehlen Ihnen, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen und Richtlinien zu lesen und die jeweiligen Dienste auf eigenes Risiko zu nutzen.

9.3 Sie nehmen hiermit zur Kenntnis und erklären sich damit einverstanden, dass AirHelp nicht Vertragspartei einer mit einer solchen Drittpartei geschlossenen Vereinbarung ist und nicht für Fehler oder Auslassungen in den Diensten dieser Drittparteien oder für direkte oder indirekte Forderungen, Verstöße, Verluste oder Schäden verantwortlich ist, die durch oder im Zusammenhang mit dem Zugang oder der Nutzung der Dienste dieser Drittparteien verursacht wurden oder angeblich verursacht werden.

Gewährleistungsausschluss und Haftungsbeschränkung

9.4 AirHelp verfügt über viele Informations- und Datenquellen, aus denen die gemäß diesen Nutzungsbedingungen verfügbaren Informationen und Dienste bestehen. Obwohl AirHelp sich bemüht, genaue Informationen zu liefern, können unsere Dienste Auslassungen und Fehler enthalten. Unsere Dienste werden in der vorliegenden Form angeboten. Soweit dies gesetzlich zulässig ist, schließt AirHelp alle ausdrücklichen oder stillschweigenden, gesetzlichen oder sonstigen Gewährleistungen aus, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die stillschweigende Gewährleistung der Marktgängigkeit, der Nichtverletzung von Rechten Dritter, der Richtigkeit der Informationen und der Eignung für einen bestimmten Zweck. AirHelp gibt keine Zusicherungen oder Gewährleistungen dafür ab, dass unsere Dienste zu einer Flugentschädigung führen, Ihren Anforderungen entsprechen oder sicher, frei von Viren oder anderen schädlichen Komponenten, pünktlich, ununterbrochen, genau, vollständig oder zuverlässig sind. Sie nehmen zur Kenntnis und stimmen zu, dass die Nutzung unserer Dienste auf Ihr eigenes Risiko erfolgt. Soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist, haften AirHelp und seine Konzerngesellschaften nicht für direkte, indirekte, strafende, zufällige, besondere oder Folgeschäden oder Einkommens-, Gewinn- oder Firmenwertverluste, die sich aus i) unseren Diensten, ii) der Verzögerung oder der Unmöglichkeit des Zugriffs auf unsere Dienste iii) Viren, Bugs, trojanische Pferde, Software, Informationen, verlinkte Websites von Dritten, Dienste, die durch die Nutzung unserer Dienste erhalten wurden, iv) oder andere Angelegenheiten im Zusammenhang mit unseren Diensten, unabhängig davon, ob diese auf einem Vertrag, einer unerlaubten Handlung, verschuldensunabhängiger Haftung oder anderweitig beruhen, selbst wenn AirHelp, seine Konzerngesellschaften oder einer seiner Lieferanten über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.

9.5 Diese Nutzungsbedingungen beeinträchtigen nicht Ihre gesetzlichen Rechte, die rechtlich nicht ausgeschlossen werden können. Sollten Sie mit einem Teil unserer Dienste oder mit diesen Nutzungsbedingungen nicht zufrieden sein, ist Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel der Widerruf in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen.

Änderungen und gesamte Vereinbarung

9.6 Alle neuen Merkmale unserer Dienste unterliegen den vorliegenden Nutzungsbedingungen. AirHelp behält sich das Recht vor, Teile dieser Nutzungsbedingungen jederzeit und ohne weitere Ankündigung zu ändern. Die neueste Version wird immer auf der AirHelp-Website zur Verfügung stehen. Bitte besuchen Sie die Website von AirHelp von Zeit zu Zeit, um die für Sie verbindlichen Änderungen zu überprüfen. Durch die weitere Nutzung unserer Dienste nach der Veröffentlichung von Änderungen an diesen Nutzungsbedingungen oder anderen Richtlinien erklären Sie sich mit diesen Änderungen einverstanden.

9.7 Diese Nutzungsbedingungen sind die vollständige und ausschließliche Erklärung in Bezug auf ihren Inhalt und ersetzen alle früheren (mündlichen oder schriftlichen) Mitteilungen zwischen Ihnen und AirHelp.

9.8 Sie sind nicht berechtigt, Ihre Rechte oder Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung zu übertragen. AirHelp ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen an die Unternehmen der AirHelp-Gruppe oder an von AirHelp benannte Dritte zu übertragen.

Alternativen zu den Entschädigungsdiensten

9.9 Wenn Sie Ihre Forderung über andere Alternativen als die Entschädigungsdienste von AirHelp verfolgen möchten, gibt es folgende weitere Möglichkeiten zur Durchsetzung der Forderung: Ihre eigene außergerichtliche oder gerichtliche Klage gegen die Fluggesellschaft, Unterstützung durch einen Rechtsanwalt, eine Anfrage direkt bei der jeweiligen Fluggesellschaft. In Deutschland können Sie das Angebot der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. („söp“), das Online-Formular des Luftfahrtbundesamtes und die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz nutzen.

Geltendes Recht und Gerichtsstand

9.10 Diese Nutzungsbedingungen, Formulare und die Vereinbarung zwischen AirHelp und Ihnen sowie alle sich daraus oder im Zusammenhang damit ergebenden Rechtsstreitigkeiten oder Forderungen (einschließlich außervertraglicher Rechtsstreitigkeiten oder Forderungen) unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, ohne Berücksichtigung der Prinzipien des Kollisionsrechts. Nicht betroffen sind zwingende Bestimmungen der Rechtsordnung, die ohne diese Rechtswahlklausel gelten würden, z. B. die zwingenden Bestimmungen des Landes, in dem der Kunde seinen Wohnsitz hat.

9.11 Sollte eine Bestimmung (oder ein Teil davon) dieser Nutzungsbedingungen von einem Gericht oder einer anderen zuständigen Behörde ganz oder teilweise für nichtig oder nicht durchsetzbar erklärt werden, so gilt diese nichtige Bestimmung als durch eine durchsetzbare Bestimmung ersetzt, die der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt, und diese Nutzungsbedingungen bleiben in Bezug auf die anderen Bestimmungen und den Rest der betroffenen Bestimmungen weiterhin gültig.

9.12 Ein Versäumnis oder eine Verzögerung seitens AirHelp bei der Durchsetzung einer Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen (ganz oder teilweise) ist nicht als Verzicht auf unsere Rechte oder Rechtsmittel auszulegen.

9.13 Die englische Version dieser Nutzungsbedingungen ist maßgebend im Falle von Nichtübereinstimmungen in einer anderen Sprache.

Aktualisiert: 05.06.2023
Version: TC1.23_DE
Als PDF herunterladen

AIRHELP HAS BEEN FEATURED IN:

Copyright © 2023 AirHelp