



SunExpress
Fluggastrechte

Liebe Gäste,

Die Zufriedenheit unserer Passagiere hat bei SunExpress höchste Priorität. Das gesamte Team von SunExpress arbeitet mit großem Engagement daran, Sie sicher und pünktlich an Ihr Ziel zu bringen. In der Luftfahrtbranche können jedoch gelegentlich unvorhersehbare Störungen auftreten. Wir möchten betonen, dass wir unser Bestes tun, um die Auswirkungen auf ein Minimum zu reduzieren.

Dieser Text wurde erstellt, um Ihnen detaillierte Informationen zu Ihren Rechten zur Verfügung zu stellen. Wenn Sie eine bestätigte Flugreservierung haben und rechtzeitig am Check-in-Schalter sowie am Gate für Ihren Flug erschienen sind, jedoch nicht zur Beförderung angenommen wurden oder es zu Flugausfällen oder -verschiebungen kam, können Sie gemäß der "Verordnung über die Rechte von Flugreisenden" ("Passagierrechte-Verordnung") Ihre Rechte geltend machen. Bitte beachten Sie, dass unser Unternehmen nicht verantwortlich gemacht werden kann, wenn Sie Ihre Kontaktdaten nicht teilen möchten oder falsche Informationen angeben.

Im Rahmen der Passagierrechte-Verordnung werden Passagieren mit eingeschränkter Mobilität und allein reisenden Kindern (UM) die benötigten speziellen Dienstleistungen von unseren Flughafenmitarbeitern angeboten.

Im Falle außergewöhnlicher Umstände (insbesondere politische Instabilität, unpassende meteorologische Bedingungen, Naturkatastrophen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Mängel in der Flugsicherheit und Streiks) wird keine Entschädigung für Flugstörungen seitens der ausführenden Fluggesellschaft geleistet.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Anfrage gemäß den in diesem Text genannten Rechten nicht erfüllt wurde, bitten wir Sie, sich über unser Kontaktformular auf der folgenden Seite an uns zu wenden: <https://www.sunexpress.com/de/information/hilfe/hilfe-kontakt/>.

Weitere Informationen zur Passagierrechte-Verordnung finden Sie unter folgendem Link:

<https://www.sunexpress.com/de/information/passagierinformationen/fluggastrechte/>.

Call Center: 444 0 797

Mit freundlichen Grüßen,
SunExpress



Nicht Beförderung

1-In dieser Situation, im Rahmen der Passagierrechteverordnung, kann es vorkommen, dass Passagiere, die rechtzeitig mit gültigen Dokumenten und ohne Gesundheits-, Sicherheits- oder Unregelmäßigkeitsprobleme an Bord erscheinen, möglicherweise dennoch aus Gründen wie Überbuchung oder anderen Faktoren nicht befördert werden können. Wenn die Nichtbeförderung absehbar ist, werden zunächst freiwillige Passagiere gesucht, die bereit sind, auf ihre Buchung für den betreffenden Flug zu verzichten. Passagieren, die sich freiwillig zur Verfügung stellen, werden eine der folgenden Optionen angeboten:

- Rückerstattung des Ticketpreises und kostenfreie Rückführung des Passagiers zum Ausgangspunkt der Reise oder
- Änderung der Route zur endgültigen Zieldestination oder
- Die Durchführung einer Streckenänderung zu einem von Passagieren akzeptablen Zeitpunkt zu ähnlichen Beförderungsbedingungen

2- Gäste, die gegen ihren Willen nicht befördert werden, haben Anspruch auf eine Entschädigung gemäß TABELLE 1 und unter Umständen auch auf kostenlose Leistungen gemäß TABELLE

Annulierung

1- Im Rahmen der Passagierrechteverordnung wird bei einer Flugstornierung eine der folgenden Optionen für betroffene Passagiere angeboten:

- Erstattung des Ticketpreises und kostenloser Rücktransport des Passagiers zum Ausgangspunkt der Reise,
- Änderung der Route zum endgültigen Zielort,
- Änderung der Route zu einem späteren Zeitpunkt unter ähnlichen Beförderungsbedingungen, wie es der Passagier für angemessen hält.

2- Im Rahmen der Passagierrechteverordnung haben unsere Passagiere Anspruch auf Entschädigung in Höhe der in TABELLE 1 festgelegten Beträge, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Passagiere die nicht mindestens zwei Wochen vor der geplanten Abflugzeit über die Stornierung informiert werden,
- Passagiere die nicht zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der geplanten Abflugzeit über die Stornierung informiert wurden und ihnen keine Routenänderung angeboten wurde, die ihnen ermöglicht, innerhalb von höchstens zwei Stunden nach der geplanten Abflugzeit zu starten und innerhalb von höchstens vier Stunden nach der geplanten Ankunftszeit am endgültigen Zielort anzukommen,
- Passagiere die nicht innerhalb von sieben Tagen vor der geplanten Abflugzeit über die Stornierung informiert wurden und ihnen keine Routenänderung angeboten wurde, die ihnen ermöglicht, innerhalb von höchstens einer Stunde nach der geplanten Abflugzeit zu starten und innerhalb von höchstens zwei Stunden nach der geplanten Ankunftszeit am endgültigen Zielort anzukommen.

3- Unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände sind Ihnen auch kostenlose Leistungen gemäß TABELLE 2 zugänglich.

Verspätungen

1- Ab der von unserem Unternehmen geplanten Abflugzeit;

- Für Flüge von weniger als 1500 Kilometern (einschließlich 1500 km) und Inlandsflüge von zwei Stunden oder mehr,
- Für Flüge zwischen 1500 und 3500 Kilometern Distanz von drei Stunden oder mehr,
- Für Flüge von mehr als 3500 Kilometern Distanz von vier Stunden oder mehr,

Im Falle von Verspätungen haben unsere Passagiere das Recht, die Leistungen gemäß TABELLE 2 kostenlos in Anspruch zu nehmen. Passagiere können den Umständen entsprechend TABELLE 1 Ansprüche geltend machen.

2- Bei einer Verzögerung von mindestens fünf Stunden haben unsere Passagiere das Recht, bei Verzicht auf den Flug den vollen Ticketpreis erstattet zu bekommen und kostenfrei zum Ausgangspunkt ihrer Reise zurückgebracht zu werden.

- Änderungen der Route werden den Passagieren ohne zusätzliche Gebühr vorgenommen, unter Berücksichtigung der Gültigkeitsdauer des Tickets, ohne Änderung des endgültigen Ziels und ohne Tagesbeschränkungen. Passagiere sind verpflichtet, den ersten vom Betreiber angebotenen Flug anzunehmen, um von der Unterbringungsmöglichkeit Gebrauch zu machen.

Flüge	Entschädigung*
(a) Für Auslandsflüge von 1500 Kilometern oder weniger	250 €
(b) Für Auslandsflüge zwischen 1500 und 3500 Kilometern	400 €
(c) Für Auslandsflüge über 3500 Kilometer	600 €
(d) Inlandflüge Für	100 €

* Wird Ihnen ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen von bis zu 1.500 km nicht später als (a) 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km nicht später als (b) 3 Stunden und bei allen Flügen über 3.500 km nicht später als (c) 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, beträgt die Ausgleichsleistung nur 50% der oben genannten Zahlungshöhen.

*Es gibt keinen Anspruch auf Entschädigung bei Inlandsflugverspätungen.

TABELLE 1

Dienstleistungsart	Dienstleistungen
(a) Bewirtung	
- 2-3 Stunden Verspätung	Angemessene Mengen an warmen und kalten Getränken
- 3-5 Stunden Verspätung	Warme und kalte Getränke sowie Frühstück oder Mahlzeit entsprechend der Tageszeit
- Verspätung von 5 Stunden oder mehr	Warme und kalte Getränke sowie Frühstück oder Mahlzeit entsprechend der Tageszeit, zusätzliche warme und kalte Getränke sowie ein zusätzliches leichtes Zwischenmahl
(b) Unterkunft	Wenn eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind, Unterkunft in einem Hotel oder geeigneten Unterkunftseinrichtungen
(c) Transfer	Transport zwischen dem Flughafen und der Unterkunft
(d) Kommunikation	Es können zwei Telefonate, Faxnachrichten oder E-Mail-Dienste ohne zeitliche Begrenzung angeboten werden.

TABELLE 2

