

## Nutzungsbedingungen und rechtliche Hinweise

Bitte lesen Sie diese Nutzungsbedingungen und rechtlichen Hinweise (nachfolgend „Nutzungsbedingungen“) aufmerksam durch, bevor Sie diese Website oder diese Anwendung nutzen.

### Geltungsbereich

Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung der Informationen und Dienstleistungen, welche die Swiss International Air Lines AG (nachfolgend "SWISS") dem Nutzer (nachfolgend "Nutzer") über diese Website und andere von SWISS betriebenen Websites und Anwendungen (nachfolgend "Website") zur Verfügung stellt. Sie gelten für jegliche Nutzung sowie für alle Transaktionen, die der Nutzer jetzt oder zukünftig über die Website tätigt.

### Annahme der Nutzungsbedingungen

SWISS stellt dem Nutzer die Website unter der Voraussetzung zur Verfügung, dass dieser die vorliegenden Nutzungsbedingungen, die [Datenschutzerklärung](#) und die [Cookie Policy](#) vorbehaltlos akzeptiert. Die Zustimmung erfolgt durch den Aufruf und die Verwendung der Website. Bei Inanspruchnahme einzelner Dienstleistungen kann SWISS den Nutzer auffordern, seine Zustimmung mittels Anklicken eines entsprechenden Bestätigungsfeldes zu wiederholen und/oder zusätzlichen Allgemeinen Vertragsbedingungen zuzustimmen.

### Zweck der Website

Die Informationen auf der Website wurden ausschliesslich zum Zweck zusammengestellt, über SWISS, ihre Tochtergesellschaften und Partner sowie die angebotenen Dienstleistungen zu informieren und dem Nutzer die Möglichkeit zu geben, die angebotenen Dienstleistungen und Waren zu bestellen, zu kaufen oder zu buchen (nachfolgend "Transaktionen").

Soweit der Nutzer über die Website Transaktionen mit Dritten tätigt, kommt ein direkter Vertrag zwischen dem Nutzer und dem Dritten zustande. SWISS ist am Vertrag mit dem Dritten weder als Partei noch als Agentin beteiligt.

### Zulässige Nutzung

Das Nutzungsrecht ist darauf beschränkt, auf die Website selbst zuzugreifen, sie anzusehen und Transaktionen zu tätigen. Der Nutzer darf die Website nicht ohne vorgängige schriftliche Zustimmung der SWISS in andere Websites einbinden.

### Geistiges Eigentum

Texte, Bilder, Videos, Software, Produkte, Dienstleistungen und weitere Informationen die auf der Website enthalten oder dargestellt sind, dürfen nicht ohne die vorgängige schriftliche Genehmigung der SWISS, bzw. des jeweiligen Rechteinhabers, abgeändert, kopiert, vorgeführt, lizenziert, veröffentlicht, hochgeladen, versandt, oder auf andere Weise wahrnehmbar gemacht werden. Ausgenommen ist das Recht des Nutzers zum eigenen, privaten Gebrauch unter Beachtung aller Urheberrechte und sonstiger Schutzrechte.

## **Buchungen**

SWISS stellt das Reservierungssystem der Website ausschliesslich zum Zweck zur Verfügung, dass der Nutzer die Verfügbarkeit von reisebezogenen Waren oder Dienstleistungen prüfen und Transaktionen mit SWISS und Drittanbietern durchführen kann.

Zur Inanspruchnahme einzelner Dienstleistungen sowie zur Tätigung von Transaktionen muss der Nutzer zusätzlich zu diesen Nutzungsbedingungen die jeweils anwendbaren Vertragsbedingungen, insbesondere die Beförderungsbedingungen, der SWISS oder von Drittanbietern akzeptieren ([Bitte klicken Sie hier](#), um die Beförderungsbedingungen der SWISS für Passagiere und Gepäck einzusehen).

## **Haftung des Nutzers**

Der Nutzer trägt die Verantwortung für alle Kosten, Gebühren, Steuern und Ansprüche, die sich aus seiner Nutzung der Website und anderen von SWISS betriebene Websites und Anwendungen (nachfolgend "Website") ergeben. Die dem Nutzer mitgeteilten Zugangsdaten für sein Profil sind für dessen persönliche Verwendung bestimmt und vertraulich zu behandeln. Der Nutzer ist verpflichtet, Passwörter regelmässig zu ändern. Sämtliche über das Profilkonto getätigten Transaktionen werden dem Inhaber des jeweiligen Profilkontos zugerechnet und sind für diesen verbindlich.

Der Nutzer haftet uneingeschränkt für durch grobe Fahrlässigkeit oder rechtswidrige Absicht verursachte direkte und indirekte Schäden sowie Folgeschäden.

## **Haftung der SWISS**

Auf der Website veröffentlichte Informationen, Software, Produkte und Dienstleistungen können Ungenauigkeiten, Berechnungs- oder Schreibfehler enthalten.

SWISS schliesst bis zum gesetzlich zulässigen Mass jegliche Haftung für direkte oder indirekte Schäden sowie Folgeschäden ausdrücklich aus.

## **Links**

Die Website kann Links oder Bezüge auf andere Websites beinhalten, die nicht von SWISS betrieben werden. SWISS ist für den Inhalt dieser Websites nicht verantwortlich und haftet nicht für Schäden oder Verletzungen, die aus den Inhalten dieser Websites entstehen.

## **Änderungen**

SWISS behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen sowie alle auf der Website zur Verfügung gestellten Dokumente, Informationen und Angebote jederzeit abzuändern. Soweit Änderungen vorgenommen werden, gelten diese ab Publikationsdatum auf der Website. Die weitere Nutzung der Website nach einer solchen Änderung gilt als Zustimmung des Nutzers zu dieser Änderung.

## **Rechtswahl**

Auf diese Nutzungsbedingungen und allfällige aus oder im Zusammenhang mit dem Verhältnis zwischen SWISS und dem Nutzer entstehende Streitigkeiten ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und der Bestimmungen des UN-Kaufrechts (CISG).

## Verordnung (EU) Nr. 996/2010: EU-Flugunfallverordnung

Nach geltendem EU-Recht (Art. 20 Abs. 3 Verordnung (EU) Nr. 996/2010) haben Sie das Recht den Namen und die Adresse einer Kontaktperson bei SWISS anzugeben, die im Falle eines Unfalls mit Ihrem Flugzeug benachrichtigt werden soll. Damit will SWISS sicherstellen, dass Ihre Angehörigen so rasch wie möglich informiert werden können. Die von Ihnen angegebenen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben und nicht kommerziell verwertet.

Um eine Kontaktperson für eine bestehende SWISS Buchung anzugeben wenden Sie sich bitte an unser [Service Center](#) oder an das Reisebüro, welches Ihre Buchung getätigt hat.

## EU Verordnung 261/04:Ihr Recht als Passagier

Wenn Ihr Flug annulliert oder stark verspätet wurde, oder Ihnen die Beförderung auf einem Flug für den Sie eine bestätigte Buchung haben, verweigert wurde, stehen Ihnen Rechte gemäss der EU - Verordnung 261/2004 zu. Zuständig für die Gewährung Ihrer Rechte ist die ausführende Fluggesellschaft.

### Gültigkeit

Die Verordnung gilt:

- für Fluggäste, die in der Schweiz oder in einem EU einen Flug antreten und in die Schweiz oder die EU fliegen
- nur, wenn Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen
- nur wenn Sie sich (außer im Fall der Flugannullierung) zur angegebenen Zeit bzw. falls keine Zeit angegeben wurde
- spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden haben
- nur wenn Sie zu einem der Öffentlichkeit verfügbaren Tarif reisen

### Betreuungsleistung

Dies sind: Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung inkl. Transferkosten und die Möglichkeit für zwei kurze Telefonate, Faxe oder E-Mails. Die Fluggesellschaft braucht Ihnen die Betreuungsleistungen nicht zu gewähren, wenn durch sie Ihr Abflug noch weiter verzögert würde.

### Überbuchung

Wenn Sie im Falle einer Überbuchung unfreiwillig von der Beförderung auf dem gebuchten Flug ausgeschlossen werden, haben Sie gegenüber der Fluggesellschaft das Recht auf Betreuungsleistungen. Außerdem wird Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel ihrer gebuchten Flugreise angeboten. Diese erfolgt zum frühestmöglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen.

Vorbehaltlich verfügbarer Plätze können Sie stattdessen auch zu einem späteren von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu ihrem Endziel reisen, wobei dann Verpflegungs- Hotel- und Transferkosten von Ihnen selbst zu tragen sind. Wenn Sie unfreiwillig oder freiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurden, haben Sie das Recht auf einen Alternativflug, oder eine Erstattung und eine Ausgleichsleistung, die auch per Cash Card oder Überweisung, oder, mit Ihrer Zustimmung, in Form

eines Gutscheins erfolgen kann. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke und von der Ihnen angebotenen anderweitigen Beförderung:

- Bei Flugentfernungen bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250 €
- Bei Flugentfernungen zwischen 1.500 und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 400 €
- Bei Flugentfernungen über 3.500 km beträgt sie 600 €

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbeförderung oder der Annullierung später als zur planmäßigen Ankunftszeit ankommt.

Wird Ihnen ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen von bis zu 1.500 km nicht später als 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km nicht später als 3 Stunden und bei allen Flügen über 3.500 km nicht später als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, beträgt die Ausgleichsleistung nur 50% der oben genannten Zahlungshöhen, d.h. also 125 €, 200 € oder 300 €.

Sie haben keinen Anspruch auf oben beschriebene Leistungen, wenn Ihnen die Beförderung begründet durch eigenes Verschulden, aus Gesundheits-, oder Sicherheitsgründen, oder wegen fehlender oder unzureichender Reisedokumente verweigert wurde.

## **Annullierung**

Sollte Ihr Flug annulliert worden sein, haben Sie ebenfalls die gleichen Rechte auf eine anderweitige Beförderung, Betreuungsleistung, Erstattung und Ausgleichsleistung wie sie oben aufgeführt sind.

Sie haben jedoch keinen Anspruch auf eine Ausgleichsleistung gemäss der EU Verordnung, wenn das Vorkommnis auf aussergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Massnahmen nicht hätten vermeiden lassen. Beispielsweise bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln.

Ebenso besteht kein Recht auf Ausgleichsleistung bei:

- Information über die Annullierung mindestens 14 Tage vor dem Abflug
- Information über die Annullierung zwischen 14 Tagen und 7 Tagen vor dem Abflug und Abflug nicht mehr als 2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 4 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit
- Information über die Annullierung weniger als 7 Tage vor dem Abflug und Abflug nicht mehr als 1 Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 2 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit.

## **Verspätungen**

Verspätungen laut EU-Verordnung 261/04 liegen ab einer Verzögerung des Abfluges gegenüber der planmäßigen Abflugzeit von 4 Stunden bei Flügen über 3.500 km Entfernung, von 3 Stunden bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km sowie bei Flügen über 1.500 km innerhalb der EU und von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1.500 km Entfernung vor. Wenn absehbar ist, dass Ihr Flug eine große Verspätung haben wird, haben Sie das Recht von der Fluggesellschaft Betreuungsleistung zu erhalten.

Bei Verspätungen über 5 Stunden haben Sie das Recht, sich die Kosten für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte binnen sieben Tagen erstatten zu lassen, bzw. für bereits zurückgelegte

Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde und ggfs. Rückbeförderung zum Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

## Herabstufung

Wenn Sie von einer Herabstufung in eine niedrigere Klasse betroffen sind, haben Sie das Recht auf eine Ausgleichsleistung innerhalb von 7 Tagen. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der geplanten Flugstrecke und dem bezahlten Flugpreis pro Segment bei Flugentfernungen

- bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 30% des bezahlten Flugpreises pro Segment
- zwischen 1.500 und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 50% des bezahlten Flugpreises pro Segment
- über 3.500 km beträgt sie 75% des bezahlten Flugpreises pro Segment

Um Ihre Ansprüche auf die Verordnung EU261/04 prüfen zu lassen, wenden Sie sich bitte an unsere [Customer Feedback Services](#) Abteilung.

## Rechtliche Hinweise

Die Informationen auf dieser Webseite und anderen von SWISS betriebene Websites und Anwendungen (nachfolgend "Website") wurden ausschließlich zu dem Zweck zusammengestellt, über SWISS, ihre Tochtergesellschaften und Partner sowie die angebotenen Dienstleistungen zu informieren. Sie stellen kein Angebot zum Verkauf von Wertpapieren dar und sind nicht als Grundlage für Investitionsentscheidungen heranzuziehen.

Die hier angebotenen Informationen hat SWISS aus internen und externen Quellen zusammengestellt. Für die Vollständigkeit bzw. Richtigkeit der Informationen wird jedoch keine Haftung übernommen. Insbesondere wird darauf hingewiesen, dass die Informationen unvollständig, fehlerhaft oder veraltet sein können. Sie sollten sich daher bei Ihrem örtlichen SWISS-Büro, dem betreffenden Marketingpartner von SWISS oder einem Reisebüro rückversichern, bevor Sie auf der Grundlage der hier gefundenen Informationen handeln.

SWISS haftet nicht für Personen- und Sachschäden, die daraus entstehen, dass Sie auf diese Internetseite zugreifen, dass Sie nicht darauf zugreifen können, oder dass Sie sich auf hier gemachte Angaben verlassen.

Diese Publikation wird „wie gesehen“ geliefert, ohne jegliche implizite oder explizite Garantie oder stillschweigende Bedingungen. Insbesondere sind keinerlei Garantien oder stillschweigenden Bedingungen enthalten, welche die Vertriebsfähigkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck oder Nichtverletzung von Rechten betreffen.

Indem Sie auf diese Webseite zugreifen, stimmen Sie zu, dass SWISS für keinerlei direkte oder indirekte Verluste haftet, die sich aus der Verwendung von hierin enthaltenen Informationen und Materialien ergeben.

Die Beförderung von Passagieren und Gepäck per Flugzeug unterliegt den Beförderungsbedingungen und Regeln der jeweiligen Fluggesellschaft. Bitte klicken Sie [hier](#), um die allgemeinen Beförderungsbedingungen von SWISS für Passagiere und Gepäck einzusehen.

Insbesondere im Fall von Sonderangeboten und reduzierten Preisen gelten auch besondere Beförderungsbedingungen.

Wird Ihr Flug nicht von SWISS durchgeführt, fragen Sie bitte die entsprechende Fluggesellschaft nach deren Beförderungsbedingungen.

Der vollständige Wortlaut aller geltenden Bedingungen kann an allen SWISS-Flughafenbüros sowie bei allen Vertriebs- und Kundendienststellen eingesehen werden und wird Ihnen auf Anfrage zugesandt.

**Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass diese Bedingungen aus dem Englischen übersetzt worden sind. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Version und der englischen Version ist die englische Version massgebend.**

### **Urheberrecht**

Das Urheberrecht an den Inhalten dieser Websites und anderen von SWISS betriebenen Websites oder Anwendungen ist alleiniges Eigentum der Swiss International Air Lines AG. Die Inhalte dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Swiss International Air Lines AG weder verwendet, noch dupliziert oder reproduziert werden.

### **Impressum**

Eigentümer und Betreiber dieser Website ist die Swiss International Air Lines AG.

#### **Rechtssitz der Gesellschaft**

Swiss International Air Lines AG  
Malzgasse 15  
CH-4052 Basel  
Schweiz

#### **Handelsregister**

Kanton Basel-Stadt

CH-270.3.001.037-6

#### **Umsatzsteuer-Nr.**

CHE-105.918.070 MWST

#### **Präsident des Verwaltungsrats**

Reto Francioni

#### **Geschäftsführer**

Thomas Klühr

## Zusätzliche Angaben für Deutschland

### Kontakte

Telefon: +41 61 582 00 00<sup>1</sup>

E-Mail: [contactus@swiss.com](mailto:contactus@swiss.com)

Internet: [www.swiss.com](http://www.swiss.com)

### Registereintragung

Amtsgericht Frankfurt am Main HRB 81097

Umsatzsteuer-Ident-Nummer

DE172325034

Zuständige Aufsichtsbehörde

Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL

3003 Bern

Schweiz

## Nutzungsbedingungen swiss.com Profil

1. Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung des von der SWISS International Air Lines AG („SWISS“) offerierten Online Profil Dienstes (nachfolgend „swiss.com Profil“). Mit der Erstellung und Nutzung Ihres swiss.com Profils und der Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen gelten diese als von Ihnen genehmigt.
2. Nach Erstellung Ihres swiss.com Profils und der Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen wird Ihnen ein Aktivierungslink zugesandt, über welchen Sie die Nutzung des Online Profils frei schalten (double opt-in).
3. Bitte bewahren Sie das von Ihnen definierte Passwort an einem sicheren Ort auf. Sie sind vollumfänglich verantwortlich für die Verwendung Ihres Passworts.
4. Sie haben die Möglichkeit, ein permanentes Login auszuwählen. Sollten Sie diese Option auswählen, bleiben Sie mit Ihrem swiss.com Profil eingeloggt, bis Sie sich hiervon wieder aktiv abmelden. Bitte beachten Sie, dass dies auch der Fall ist, wenn Sie sich an einem öffentlichen Computer einloggen und dort permanentes Login wählen. Sie übernehmen die volle Verantwortung und Haftung im Umgang mit dem permanenten Login. Eine jeweilige Abmeldung ist über Aktivieren des Logout-Feldes auf swiss.com möglich.
5. Bei offensichtlichem oder Verdacht auf Missbrauch ist SWISS jederzeit berechtigt, unbeschadet jeglicher weiterer Rechte, Ihren Zugang zu sperren. Sie übernehmen die volle Haftung für jegliche Nutzung, welche entweder die anwendbare Gesetzgebung oder diese Nutzungsbedingungen verletzt.
6. Eine ununterbrochene Verfügbarkeit der Profil- und Buchungsdienstleistungen kann nicht gewährleistet werden. Ebenso übernimmt SWISS keine Haftung für die Richtigkeit der auf der Webseite publizierten Informationen, insbesondere zum Status und den Flugzeiten Ihrer Flugbuchung.
7. Soweit gesetzlich zulässig ist die Haftung von SWISS ausgeschlossen.
8. Sämtliche Marken-, Urheber-, Datenbankrechte und weitere Rechte zum Schutz des geistigen Eigentums liegen bei SWISS oder ihren Lizenzgebern. Jede weitere Verwendung als jene, welche in diesen Nutzungsbedingungen vorgesehen ist, bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von SWISS.
9. Wenn Sie auf das swiss.com Profil zugreifen, werden Informationen gespeichert, die Ihr Browser beim Besuch einer Webseite überträgt. Zu diesen Informationen können folgende Daten gehören: Webanfrage, IP-Adresse, Browsertyp und -sprache sowie ein oder mehrere Cookies (zu Cookies sehen Sie bitte die [Cookie Policy](#)). Bei Verstößen gegen diese

Nutzungsbedingungen behält sich SWISS vor, die gespeicherte IP-Adresse zur Verfolgung von zivilrechtlichen Ansprüchen und zur Aufklärung von Straftaten zu verwenden.

10. SWISS gewährleistet, dass Ihre Daten stets in Einhaltung der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung bearbeitet werden. Näheres dazu entnehmen Sie bitte der Datenschutzerklärung.
11. SWISS überprüft diese Webseite, die darauf angebotenen Dienstleistungen und die vorliegenden Nutzungsbedingungen regelmässig, um diese weiterzuentwickeln und behält sich vor, diese jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern. Es gelten jeweils die aktuellen, hier veröffentlichten Nutzungsbedingungen. Wir bitten Sie deshalb, die Nutzungsbedingungen regelmässig zu überprüfen. Mit der fortgesetzten Nutzung des swiss.com Profils und den damit zusammenhängenden Services stimmen Sie den jeweils geltenden Nutzungsbedingungen zu. Änderungen gelten ab ihrer Publikation auf dieser Webseite.
12. Im Übrigen gelten ergänzend unsere [Datenschutzerklärung](#) und unsere [Cookie Policy](#).

## Datenschutzerklärung

### I. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

#### A. Grundsatz

Der Schutz der Privatsphäre unserer Kunden ist SWISS sehr wichtig. Im Folgenden legen wir dar, nach welchen Grundsätzen wir über diese Webseite und andere von SWISS betriebenen Webseiten und Anwendungen (nachfolgend auch "Webseite") und für welche Zwecke wir Personendaten (Informationen, die Ihre Identität bestimmen oder für uns bestimmbar machen; nachfolgend auch „Daten“) erheben und bearbeiten.

Ihre Personendaten erheben und bearbeiten wir sorgfältig, nur zu den in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Zwecken und nur im dafür notwendigen Umfang und im Rahmen der anwendbaren Gesetzesvorschriften. Wir bewahren Ihre Personendaten nur soweit und solange auf, als es zur Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich ist oder wir von Gesetzes wegen dazu verpflichtet sind.

Unter Ziffer I finden sich die allgemeinen Datenschutzhinweise, unter Ziffer II die Bestimmungen hinsichtlich der Datenbearbeitungen im Zusammenhang mit einer Beförderung und unter Ziffer III finden sich weitere Anwendungsfälle von Datenbearbeitungen.

Darüber hinaus gelten die Nutzungsbedingungen für das swiss.com Profil sowie die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Durchführung von Flügen.

#### B. Benutzung der Webseite und Cookies

Sie können die Webseite besuchen und sich über unsere Angebote informieren, ohne Personendaten preiszugeben. Wir erfragen nur dort Personendaten, wo dies zur Erbringung unserer eigenen Leistungen und zur Abwicklung von Transaktionen, die Sie mit SWISS oder unseren Partnern tätigen, erforderlich ist.

Beim Aufruf unserer Webseite erfasst unser System automatisiert technische Informationen des aufrufenden Rechners. Erhoben werden Informationen über den Browsertyp und die verwendete Version, das Betriebssystem, den Internetprovider und die IP-Adresse des Nutzers, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, Webseiten, von denen das System des Nutzers auf unsere Webseite gelangt, sowie Webseiten, die vom System des Nutzers über unsere Webseite aufgerufen werden.



SWISS setzt sogenannte Browser-Cookies ein, um die Nutzung der SWISS Webseite und anderer von SWISS betriebener Webseiten und Anwendungen zu vereinfachen und Anhaltspunkte für die Verbesserung der über die Webseite zugänglichen Informationen und Dienstleistungen zu erhalten. Diese Auswertung geschieht anonym, d.h. ohne Bezug auf Personendaten. In unserer [Cookie Policy](#) informieren wir Sie über die Verwendung von Cookies und Analysediensten auf der SWISS Webseite.

### C. Aufbewahrung von Kundendaten

SWISS bewahrt die von Kunden erhobenen Personendaten, die zur Abwicklung von Buchungen erhoben wurden, nach dem letzten Bearbeitungsvorgang aus buchhalterischen Gründen in der Regel 10 Jahre auf. Andere Daten bewahren wir auf, solange dies zur Durchführung des Vertrages und zur Wahrung unserer Rechte notwendig ist. Vorbehalten sind längere gesetzliche und operationelle Aufbewahrungspflichten/-gründe.

Für Marketingmassnahmen erhobene Personendaten werden in der Regel gelöscht, sobald der Zweck der Massnahme erfüllt ist.

### D. Datensicherheit

Wir schützen Ihre Personendaten durch geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen und speichern sie ausschliesslich auf gesicherten Servern. Die Webseite wird durch gemäss dem Stand der Technik übliche Massnahmen gegen Verlust, Zerstörung und Manipulation sowie gegen Zugriff, Veränderung oder Verbreitung durch unbefugte Personen gesichert. Besonders heikle Daten (z.B. Zugangsdaten zum Profilkonto) werden bei der Übertragung über das Internet verschlüsselt (SSL).

SWISS übernimmt jedoch keine Gewährleistung für die Sicherung Ihrer Daten. Es obliegt Ihnen, stets eine aktuelle Sicherheitskopie der übermittelten Daten anzulegen und unabhängig der Webseite aufzubewahren. Zudem liegt es in Ihrer Verantwortung, ein sicheres Passwort für Ihr Kundenkonto vorzusehen, dieses sicher aufzubewahren und in regelmässigen Abständen zu ändern.

### E. Rechte von Kunden

Sie haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Übertragbarkeit Ihrer Daten. Des Weiteren haben Sie das Recht auf Einschränkung der Bearbeitung.

Vorbehalten bleiben Absatz C (Aufbewahrung von Kundendaten) sowie weitere gesetzliche Ausnahmefälle.

Sie haben das Recht, der Bearbeitung Ihrer Personendaten zu widersprechen. Ein Widerspruch gilt nur für die Zukunft und berührt die bisherige Bearbeitung nicht. Soweit SWISS aufgrund des Widerspruchs die mit Ihnen vertraglich vereinbarten Leistungen nicht mehr erbringen kann, gilt der Widerspruch als Vertragsverletzung des Kunden und SWISS hat das Recht, den Vertrag mit Ihnen fristlos aufzulösen. Vertraglich eingegangene Zahlungsverpflichtungen des Kunden bleiben bestehen.

Zur Geltendmachung dieser Rechte können Sie SWISS unter der in Absatz F (Kontakt) angegebenen Adresse kontaktieren.

Bei Nichtbefolgung des anwendbaren Datenschutzrechts durch SWISS haben Sie das Recht, bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Beschwerde zu erheben.

## **EG Verordnung 2027/97 (0889/2002)**

### **Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr (gemäss Änderungen der Verordnung 889/2002)**

10. Der folgende Anhang wird angefügt:

"ANHANG

Haftung von Luftfahrtunternehmen für Fluggäste und deren Reisegepäck. Diese Hinweise fassen die Haftungsregeln zusammen, die von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft nach den Rechtsvorschriften der Gemeinschaft und dem Übereinkommen von Montreal anzuwenden sind.

#### **Schadensersatz bei Tod oder Körperverletzung**

Es gibt keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 113'100 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung) kann das Luftfahrtunternehmen keine Einwendungen gegen Schadensersatzforderungen erheben. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen kann das Luftfahrtunternehmen durch den Nachweis abwenden, dass es weder fahrlässig noch sonst schuldhaft gehandelt hat.

#### **Vorschusszahlungen**

Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat das Luftfahrtunternehmen innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadensersatzberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt diese Vorschusszahlung nicht weniger als 16'000 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung).

#### **Verspätungen bei der Beförderung von Fluggästen**

Das Luftfahrtunternehmen haftet für Schäden durch Verspätung bei der Beförderung von Fluggästen, es sei denn, dass es alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Fluggästen ist auf 4'694 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung) begrenzt.

#### **Verspätungen bei der Beförderung von Reisegepäck**

Das Luftfahrtunternehmen haftet für Schäden durch Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck, es sei denn, dass es alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Reisegepäck ist auf 1'131 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung) begrenzt.

#### **Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck**

Das Luftfahrtunternehmen haftet für die Zerstörung, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bis zu einer Höhe von 1'131 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung). Bei aufgegebenem Reisegepäck besteht eine verschuldensunabhängige Haftung, sofern nicht das Reisegepäck bereits vorher schadhaft war. Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck haftet das Luftfahrtunternehmen nur für schuldhaftes Verhalten.

## **Höhere Haftungsgrenze für Reisegepäck**

Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgibt und einen Zuschlag entrichtet.

## **Beanstandungen beim Reisegepäck**

Bei Beschädigung, Verspätung, Verlust oder Zerstörung von Reisegepäck hat der Fluggast dem Luftfahrtunternehmen so bald wie möglich schriftlich Anzeige zu erstatten. Bei Beschädigung von aufgegebenem Reisegepäck muss der Fluggast binnen sieben Tagen, bei verspätetem Reisegepäck binnen 21 Tagen, nachdem es ihm zur Verfügung gestellt wurde, schriftlich Anzeige erstatten.

## **Haftung des vertraglichen und des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht mit dem vertraglichen Luftfahrtunternehmen identisch ist, kann der Fluggast seine Anzeige oder Schadensersatzansprüche an jedes der beiden Unternehmen richten. Ist auf dem Flugschein der Name oder Code eines Luftfahrtunternehmens angegeben, so ist dieses das Vertrag schließende Luftfahrtunternehmen.

## **Klagefristen**

Gerichtliche Klagen auf Schadensersatz müssen innerhalb von zwei Jahren, beginnend mit dem Tag der Ankunft des Flugzeugs oder dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen, erhoben werden.

## **Grundlage dieser Informationen**

Diese Bestimmungen beruhen auf dem Übereinkommen von Montreal vom 28. Mai 1999, das in der Europäischen Gemeinschaft durch die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 in der durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 geänderten Fassung und durch nationale Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten umgesetzt wurde."

## **Artikel 2**

Die Verordnung tritt am Tag ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften in Kraft. Sie gilt ab dem Zeitpunkt ihres Inkrafttretens, frühestens jedoch ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Übereinkommens von Montreal für die Gemeinschaft. Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Brüssel am 13. Mai 2002:

Im Namen des Europäischen Parlaments: Der Präsident P. Cox

Im Namen des Rates: Der Präsident J. Piqué I Camps

(1) ABl. C 337 E vom 28.11.2000, S. 68, und ABl. C 213 E vom 31.7.2001, S. 298.

(2) ABl. C 123 vom 25.4.2001, S. 47.'

(3) Stellungnahme des Europäischen Parlaments vom 5. April 2001 (ABl. C 21 vom 24.1.2002, S. 256), Gemeinsamer Standpunkt des Rates vom 19. Dezember 2001 (ABl. 58 E vom 5.3.2002, S. 8) und Beschluss des Europäischen Parlaments vom 12. März 2002.

(4) ABl. L 194 vom 18.7.2001, S. 38.

(5) ABl. L 285 vom 17.10.1997, S. 1.

(6) ABl. L 240 vom 24.8.1992, S. 1.

(7) ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2.