



Dohop-Connect-Garantie

Die Dohop-Connect-Garantie dient dazu, Reisen im Falle von Reiseunterbrechungen sicher und komfortabel zu gestalten. Zu diesem Zweck bieten wir unseren Fluggästen an, sich durch uns bei der Suche nach und der Buchung von alternativen Flügen zum ursprünglichen Zielort helfen zu lassen, wenn es zu einer Verschiebung, Verspätung oder Stornierung eines oder mehrerer der gebuchten Flüge durch die jeweiligen Fluggesellschaften kommt und der Fluggast angesichts der Umstände nicht in der Lage ist, seinen ursprünglich gebuchten Flug anzutreten.

Die Dohop-Connect-Garantie gilt nur dann, wenn es wegen der Umleitung eines Flugs an einen anderen Ort, wegen der Annullierung oder der Verspätung eines Flugs zu einer Flugverschiebung kommt und dies auf Faktoren zurückzuführen ist, die im normalen Flugverkehr vorkommen können, und sofern eine Überprüfung durch unser Dohop-Service-Center stattgefunden

hat. Die Dohop-Connect-Garantie gilt nicht in Fällen, in denen die Tickets aus einem beliebigen Grund ungültig waren oder bei Eintritt eines Ereignisses höherer Gewalt.

Änderungen der Originalbuchung durch den Kunden führen zur sofortigen Ungültigkeit der Dohop-Connect-Garantie.

1. Begriffsbestimmung:

Flugstrecke: Ein Flug zwischen zwei Flughäfen.

Ankommender Flug: Der Flug zum Umsteigeflughafen vom Abflughafen auf dem Weg zu Ihrem Zielort.

Abgehender Flug: Der Flug vom Umsteigeflughafen zu Ihrem Zielort.

Mindestumsteigezeit (MCT): Die Zeit zwischen Ihrem ankommenden Flug und Ihrem abgehenden Flug, die mindestens zwei Stunden beträgt.

Angemessene Option: Bei der Suche nach einer alternativen Flugoption werden wir immer versuchen sicherzustellen, dass diese so nah wie möglich an Ihrer ursprünglichen Buchung liegt; die Umsteigezeit darf jedoch nicht kürzer sein als unsere MCT und die Dauer des Ersatzfluges sollte soweit wie möglich der Dauer des ursprünglichen Fluges entsprechen.

DC-Route: Eine Flugroute, die zwei miteinander verbundene, aber getrennte Flugstrecken über einen Umsteigeflughafen vom ursprünglichen Flughafen zum Zielort enthält, einfache Strecke oder Hin- und Rückflug, und die durch die Dohop-Connect-Garantie geschützt ist.

Buchungsagent: Die Fluggesellschaft oder das Reisebüro, die bzw. das die Flugtickets ausstellt.

Der **Versicherungsschutz** ist in drei Teile gegliedert: Flug, Hotel und Essen. Flugabdeckung: Wir erstatten Ihnen einen Ersatzflug, der Sie zu Ihrem Zielort bringt und der Ihrem ursprünglichen Flug hinsichtlich Kosten, Dauer, Flugklasse, Zusatzleistungen usw. so weit wie möglich entspricht. Ist ein Ersatzflug erst am nächsten Tag verfügbar, erstatten wir den gebuchten Passagieren ein Hotelzimmer für maximal 2 Nächte bis zu maximal 60 € pro Nacht und Passagier. Müssen die Passagiere auf einen Ersatzflug am Flughafen warten, erstatten wir ihnen eine Mahlzeit ihrer Wahl, maximal 15 € pro Passagier.

Alle Erstattungen sind quittungsbasiert.

Dohop-Connect-Garantie, Garantie: Ihre Verbindung wird für den Fall geschützt, dass Sie aufgrund einer Verspätung Ihres ankommenden Fluges den nachfolgenden abgehenden Flug versäumen. Bei Bedarf übernehmen wir die Buchung eines Alternativflugs an Ihren ursprünglichen Zielort sowie die Kosten für die Übernachtung. (Siehe Abschnitt 4.B unten zur Frage, wann eine Übernachtung in Frage kommt.)

Bestellung: Ihre bei Dohop abgeschlossene Dohop-Connect-Garantie und das/die beim Ticketverkäufer gekaufte(n) und gebuchte(n) Flugticket(s)

Unsere Gebühr: Die für die Dohop-Connect-Garantie berechnete Gebühr in der auf der Buchungsseite angezeigten Höhe.

Geschäftsbedingungen: Die in diesem Dokument enthaltenen Geschäftsbedingungen.

Wir/uns/uns: Dohop ehf.

Sie/Ihr: Der die Dohop-Connect-Garantie abschließende Kunde.

2. Unser Vertrag mit Ihnen

Dies sind die Geschäftsbedingungen, zu denen wir Ihnen die Dohop-Connect- Garantie und unsere zusätzlichen Dienstleistungen anbieten.

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie diese Geschäftsbedingungen aufmerksam lesen und überprüfen Sie vor Ihrer Bestellung, ob die Angaben in Ihrer Bestellung vollständig und korrekt sind.

Wir handeln nicht als Beauftragter im Namen von Fluggesellschaften oder sonstigen Buchungsagenten. Sie buchen direkt bei den Buchungsagenten und unterliegen deren

Geschäftsbedingungen. Vor Ihrem Einkauf wird die Buchungsseite unsere Gebühren und die Kosten der einzelnen Flüge deutlich angeben und Sie müssen die Geschäftsbedingungen des Buchungsagenten annehmen. Unsere Gebühren können sich jederzeit ändern, aber Preisänderungen wirken sich nicht auf bereits vorgenommene Bestellungen aus.

Diese Geschäftsbedingungen werden verbindlich, sobald wir Ihnen eine schriftliche Bestellbestätigung zukommen lassen. An diesem Punkt kommt zwischen Ihnen und uns ein Vertrag zustande. Eine solche schriftliche Annahme wird Ihnen von uns erst dann ausgestellt, nachdem uns die Zahlung für die Dohop-Connect-Garantie in frei verfügbaren Mitteln in voller Höhe sowie die Bestätigung der Fluggesellschaften, dass sie ebenfalls ihre Zahlungen für die gekauften Tickets in frei verfügbaren Mitteln erhalten haben, zugegangen sind.

Wenn Sie mit der Dohop-Connect-Garantie buchen, bestätigen Sie, dass Sie berechtigt sind, diese Geschäftsbedingungen in Ihrem Namen und dem aller Mitglieder Ihrer Reisegruppe zu akzeptieren oder abzulehnen. Wenn Sie eine Buchung für mehr als eine Person vornehmen, sind Sie für alle Zahlungen haftbar, die die einzelnen Mitglieder der Reisegruppe, für die Sie die Buchung vornehmen, schulden.

Mit dem Absenden einer Bestellung bestätigen Sie, dass Sie dafür verantwortlich sind, dass die angegebenen Zahlungsinformationen korrekt sind und dass alle durch Sie angegebenen Informationen an alle Mitglieder Ihrer Reisegruppe weitergegeben werden.

Wir werden der Bestellung eine Bestätigungsnummer zuweisen und Ihnen diese mitteilen, sobald uns der Zahlungseingang für die Bestellung bestätigt wurde. Bitte geben Sie in allen weiteren Schriftwechseln in Zusammenhang mit der Bestellung die Bestätigungsnummer an. Wenn Sie uns während einer Reise kontaktieren müssen, achten Sie bitte darauf die Bestätigungsnummer zur Überprüfung der Bestellung mit sich zu führen.

Alle mit uns geschlossenen Verträge und alle damit zusammenhängenden Angelegenheiten unterliegen isländischem Recht.

Die Dohop-Connect-Garantie stellt keinen Ersatz für eine Reiseversicherung dar. Sie sollten dafür sorgen, dass Sie über die notwendige Reiseversicherung und die notwendigen Visa für Ihre Reise verfügen, soweit Sie dies für angemessen erachten.

Dohop wird gegebenenfalls die volle Verantwortung für die durch Käufer eröffneten Streitigkeiten, wie Rückbuchungen, Beschwerden jeglicher Art, Stornierungen und Rückerstattungen, tragen.

3. Bestellung

Um Ihre Bestellung abzugeben, müssen Sie uns alle durch uns angeforderten Informationen zur Verfügung stellen.

Sie müssen die Dohop-Connect-Garantie anhand einer der auf der Buchungsseite angegebenen Zahlungsmethoden bezahlen. Die Dohop-Connect-Garantiegebühr kann unter keinen Umständen erstattet werden. Auf Ihrer Kreditkartenabrechnung sehen Sie separate Transaktionen. Die Zahlung für die Dohop-Connect-Garantiegebühr und die Zahlung für die Flüge werden separat in Rechnung gestellt.

Vor dem Kauf müssen Sie sicherstellen, dass sich auf Ihrer Kreditkarte genügend verfügbare Mittel befinden. Andernfalls müssen Sie sich für den Fall, dass wegen unzureichender Deckung nur eine teilweise Buchung der Route erfolgt, gegebenenfalls an die Fluggesellschaft wenden, um eine Teilbuchung zu stornieren. Wenn Sie nicht in der Lage sind, die Teilbuchung zu stornieren und eine Rückerstattung zu erhalten, sind wir nicht haftbar und die Garantie erlischt.

Sobald Sie Ihre Bestellung abgeschickt haben, werden wir Ihre Zahlung für die Dohop-Connect-Garantie „on hold“ stellen und mit Ihren Kreditkartendaten abgleichen. Sobald Ihre Zahlung genehmigt wurde, senden wir Ihnen eine Buchungsbestätigung mit Rechnung per E-Mail zu.

Ihre Zahlung an die Buchungsagenten wird von diesen direkt bearbeitet und Sie erhalten eine E-Mail, in der Ihre Flugbuchung und Ihr(e) Ticket(s) bestätigt wird/werden. Wir geben keine Zusicherungen oder Garantien bezüglich der Verfügbarkeit von Flugtickets ab und alle Tarife stehen unter der Voraussetzung ihrer Verfügbarkeit.

Teilbuchungen aufgrund von Zahlungsausfall

Falls Ihre Buchung nur teilweise durchgeführt wurde, d.h. nur eines der beiden Tickets gebucht wurde, kann dies an verschiedenen Problemen in Zusammenhang mit Ihrer Kreditkarte liegen, beispielsweise einer nicht ausreichenden Deckung Ihrer Kreditkarte, Maßnahmen in Zusammenhang mit Betrugsbekämpfung u.v.m.

Wurde Ihre Buchung aufgrund von Kreditkartenproblemen nur teilweise abgeschlossen, wird automatisch ein Support-Ticket in Ihrem Namen erstellt und das Dohop Connect Service Center hilft Ihnen dann, Ihre Buchung vollständig abzuschließen. In diesem Fall können wir jedoch nicht garantieren, dass das zweite Ticket noch verfügbar ist, und wir können nicht garantieren, dass Ihre nur teilweise abgeschlossene Buchung in diesem Fall zurückerstattet wird. Daher sollten Sie stets darauf achten, dass sich auf Ihrer Kreditkarte Mittel in ausreichender Höhe befinden. Wir werden Ihnen jedoch nach besten Kräften beim Abschluss Ihrer Buchung behilflich sein.

4. Durch die Dohop-Connect-Garantie geschützte Verbindung

Wenn Sie Ihren abgehenden Flug wegen einer, durch die Fluggesellschaften verursachten Verspätung oder Annullierung Ihres ankommenden Flugs verpassen, bieten wir Ihnen - je nachdem, was für Sie am besten ist - den folgenden Service an:

- A.** Ein oder mehrere alternative Flüge werden gebucht, um die durch Sie verpasste Verbindung zu Ihrem Zielort zu ersetzen. Sie müssen die alternativen Flüge auf eigene Kosten buchen und wir erstatten Ihnen die Kosten entsprechend unserem Versicherungsschutz, nach Rücksprache mit dem Dohop Connect Service Center.
- B.** Übernachtung, wenn keine anderen Alternativen, um am von Ihnen gewählten Abreisetag an Ihren Zielort zu gelangen, zur Verfügung stehen. Die Unterkunft wird durch Sie gebucht und von Dohop entsprechend dem Versicherungsschutz erstattet, nachdem alle anderen Flugalternativen ausgeschlossen wurden, einschließlich der Option auf einen Anschlussflug zum Zielort, und die Situation durch das Dohop-Connect-Service-Center bestätigt wurde.
- C.** Wichtiger Hinweis: Wir werden Ihnen keinen alternativen Flug zu einem anderen Zielort als dem der ursprünglichen Buchung anbieten; möglich wäre ein neuer Anschlussflug zu Ihrem Zielort, wenn kein Direktflug zur Verfügung steht.
- D.** Im Falle einer Verspätung oder Annullierung Ihres Fluges im Namen der Fluggesellschaften müssen Sie sich unter service@dohop.com oder telefonisch unter der Nummer +442038680995 an unser Service Desk wenden, sobald Ihnen die jeweilige Sachlage bekannt ist; unser Dohop-Connect-Service-Center wird einen alternativen Flug und/oder einen oder mehrere Anschlussflüge zu Ihrem Zielort ohne zusätzliche Kosten für Sie buchen.
- E.** Sollten Sie ohne Abstimmung mit dem Dohop-Connect-Service-Center oder ohne Benachrichtigung des Dohop-Connect-Service-Centers Änderungen an Ihrer ursprünglich gebuchten DC-Route oder einem oder mehreren Ihrer Flüge vornehmen, verlieren die durch Sie gekaufte DC-Route und die nicht erstattungsfähige Dohop-Garantie ihre Gültigkeit.

Bei allen Änderungen, die Sie vornehmen, müssen Sie den Ticketverkäufer kontaktieren und die zusätzlich für die Buchungsänderungen anfallenden Kosten übernehmen. Das Dohop-Connect-Service-Center ist zu benachrichtigen oder die Änderungen müssen in Abstimmung mit dem Service-Center vorgenommen werden. Der Fluggast kann auch dann Änderungen an seinem Ticket vornehmen, wenn er nicht der Ansprechpartner für die eigentliche Buchung ist, solange die Geschäftsbedingungen eingehalten werden.

- F.** Kommt es aufgrund von Änderungen seitens der an Ihrer Route beteiligten Fluggesellschaft zu Änderungen der Flugzeiten, die zu einer Umsteigezeit von weniger als 2 Stunden führen, und haben Sie das Dohop-Connect-Service-Center vorab über diese Änderungen informiert, werden wir mit Ihnen die für Sie optimale Option für eine Umbuchung auf eine durch die Dohop-Connect-Garantie geschützte Verbindung besprechen. Dies kann dazu führen, dass wir Ihnen die Stornierung der bestehenden Buchung empfehlen und Ihnen eine alternative Buchung anbieten. Kann keine angemessene Option, bei denen die Mindestumsteigezeit erhalten bleibt, gefunden werden, werden wir Ihnen alle Optionen, einschließlich unangemessener Optionen, anbieten und möglicherweise die Empfehlung aussprechen, eine oder beide Ihrer Fluggesellschaften um eine Stornierung zu bitten. Dohop ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, eine alternative Verbindung mit einer Umsteigezeit von weniger als zwei Stunden zu buchen. Wichtiger Hinweis: Führt diese

Flugplanänderung zu einer Umsteigezeit, die mehr als die Mindestumsteigezeit beträgt, werden wir Ihre verschobene Buchung nicht ändern.

Wir haften nicht für die damit verbundenen Kosten, wenn Sie sich dafür entscheiden, keinen der durch Sie ursprünglich gebuchten Flüge oder der durch uns umgebuchten Alternativflüge zu nutzen.

Sollten Sie beschließen, keine der durch uns angebotenen, alternativen Optionen (einschließlich der Übernachtungsmöglichkeiten) zu nutzen oder in Anspruch zu nehmen, verfällt Ihre Dohop Connect-Garantie unter diesen Bedingungen und Sie haben keinen Anspruch auf Rückerstattung unserer Gebühren, da die Dohop Connect-Garantiegebühr nicht erstattungsfähig ist.

G. Eine (1) Woche, nachdem Sie am Zielort angenommen, einfache DC-Route, oder zurück zum Reisepunkt gelangt sind, DC-Route (Hin- und Rückfahrt), sind Ansprüche nicht mehr gültig.

5. Unsere Haftung Ihnen gegenüber

Wenn wir gegen diese Geschäftsbedingungen verstoßen oder wir bei der Erfüllung unserer Pflichten nach diesen Geschäftsbedingungen fahrlässig handeln und Ihnen dadurch direkte oder indirekte Schäden, Verluste, Ausgaben, Ansprüche jeglicher Art entstehend, beschränkt sich unsere gesamte Haftung Ihnen gegenüber nach diesen Geschäftsbedingungen oder aufgrund sonstiger gesetzlicher Regelungen auf den Versicherungsschutz. Wir haften weder für sonstige Schäden, Kosten, Auslagen oder Ansprüche, insbesondere nicht für zukünftige Reisekosten, Unterkunft, Geschäftsausfall, entgangene Urlaubsfreuden und/oder Annullierungskosten, noch für Folgeschäden oder Schäden jeglicher Art, einschließlich solcher, die an Ihrem beabsichtigten Zielort entstanden sind.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, mit uns in Kontakt zu bleiben und auf alle unsere Mitteilungen per E-Mail oder Telefon zu antworten. Sollten Sie auf unsere Mitteilungen nicht antworten und/oder unser in Abschnitt 4 (Bestellung) beschriebenes Verfahren nicht befolgen oder nicht erreichbar sein, verlieren Sie Ihre Rechte aus diesen Geschäftsbedingungen und wir übernehmen keine Haftung Ihnen gegenüber aus der Dohop-Connect-Garantie.

Unsere Ihnen gegenüber aus der Dohop Connect-Garantie bestehende Haftung, einschließlich der Pflicht zur Bereitstellung der durch die Dohop Connect-Garantie geschützten Verbindung, die unter anderem in diesen Geschäftsbedingungen angegeben ist, entfällt in den folgenden Fällen:

- a. Wenn es Ihnen aus irgendeinem Grund nicht gelingt, Ihren ankommenden Flug zum Umsteigeflughafen zu nehmen und der Flug von seinem planmäßigen Ausgangspunkt abfliegt, mit der Folge, dass Sie ihren abgehenden Flug/Anschlussflug nicht erreichen können.

- b. Der abgehende Anschlussflug wird von der Fluggesellschaft annulliert oder die für Ihren abgehenden Flug zuständige Fluggesellschaft ist überbucht bzw. überverkauft, oder jeder andere Umstand, bei dem die für Ihren abgehenden Flug zuständige Fluggesellschaft verpflichtet ist, Ihnen einen Alternativflug anzubieten oder Sie zu entschädigen.
- c. Sie sind nicht reisefähig oder geltend als nicht reisefähig und/oder Sie treten die Reise absichtlich nicht an und/oder Ihnen wird wegen Überbuchung ein ankommender, abgehender oder Anschlussflug verweigert.
- d. Sie erreichen den Umsteigeflughafen mit ausreichender Umsteigezeit, begeben sich jedoch mit Absicht nicht unverzüglich zum Abfluggate und erreichen daher das Abfluggate nicht zum gewünschten Zeitpunkt.
- e. Unsere Haftung ist ausgeschlossen, wenn Ihnen aus einem der aufgeführten Gründe der Antritt Ihres ankommenden Flugs zu Ihrem Umsteigeflughafen oder der Antritt Ihres von Ihrem Umsteigeflughafen abgehenden Flugs unmöglich wird und/oder aus einem der aufgeführten Gründe die Landung oder der Abflug Ihres ankommenden, abgehenden oder Anschlussflugs an oder von Ihrem Umsteigeflughafen unmöglich wird und haften nicht für die die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung unserer Verpflichtungen aus diesen Geschäftsbedingungen, sofern diese Folge eines Ereignisses höherer Gewalt ist. Unter einem **Ereignis höherer Gewalt** versteht man alle Handlungen oder Ereignisse außerhalb unserer angemessenen Kontrolle, insbesondere (aber nicht ausschließlich) Streiks, Aussperrungen oder andere Arbeitskämpfmaßnahmen, Aufruhr, Aufstände, Invasionen, Terroranschläge oder Bedrohungen durch Terroranschläge, Entführungen, Kriege (ob erklärt oder nicht), Androhung von Kriegen oder Vorbereitungen auf Kriege, unvorhergesehene Ereignisse, Feuer, Explosionen, Stürme, Überschwemmungen, Schnee, Erdbeben, Erdbeben, Epidemien oder andere Naturkatastrophen, geologische Ereignisse oder wie z.B. geologische oder katastrophale Ereignisse wie Vulkanausbrüche, Vulkanasche oder vulkanische Verschmutzung, Tsunamis, Ausfall von Fluggesellschaften, Außerbetriebnahme von Flugzeugen durch die CAA, Infrastrukturausfälle, Ausfall von Flughafenanlagen oder Ausfall von öffentlichen oder privaten Telekommunikationsnetzen oder Arbeitskämpfmaßnahmen, geologische, katastrophale Ereignisse oder die Außerbetriebnahme von Flugzeugen durch die CAA.
- f. Sie sind nicht in der Lage, einen Flug anzutreten, weil Sie die erforderlichen Visa nicht erhalten und/oder die erforderlichen gültigen Reisedokumente nicht mit sich führen.
- g. Sie verpassen einen oder mehrere Flüge aufgrund einer Verzögerung, die Folge von Handlungen Dritter ist, insbesondere von Pass-, Zoll- und Einwanderungskontrollen, Maßnahmen des Grenzschutzes, Polizeieinsätzen etc.
- h. Sie verpassen einen Flug, weil Sie in eine vorsätzliche, grob fahrlässige, illegale oder kriminelle Handlung verwickelt sind.
- i. Sie ändern Ihre Buchung direkt beim Buchungsagenten, was zur Folge hat, dass die Umsteigezeit zwischen der geplanten Ankunft des ankommenden Flugs am Umsteigeflughafen und dem geplanten Abflug des Anschlussflugs vom Umsteigeflughafen weniger als die Mindestumsteigezeit beträgt.

- j. Ihr ankommender Flug wird umgeleitet oder verspätet sich oder der Flughafen, von dem Ihr ankommender Flug abfliegen soll, ist geschlossen und Sie verpassen Ihre Verbindung und Sie haben - anstelle der durch Ihre Fluggesellschaft getroffenen Vorkehrungen - eigene alternative Vorkehrungen getroffen, um den Umsteigeflughafen zu erreichen.
- k. Wir buchen Ihren abgehenden Flug und/oder Ihre Unterkunft in Übereinstimmung mit diesen Geschäftsbedingungen um, Sie akzeptieren den umgebuchten, abgehenden oder Anschlussflug und/oder die Unterkunft aus irgendeinem Grund nicht oder treten diese(n) aus irgendeinem Grund nicht an.
- l. Ihnen entstehen Kosten wegen der Nichtannahme oder des Nichtantritts des umgebuchten abgehenden Flugs und/oder der Unterkunft.

6. Informationen zu uns und wie Sie uns kontaktieren können

service@dohop.com

Telefon: +442038680995 (englischsprachig, 24/7)

7. Wie wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden dürfen

Wie verwenden die durch Sie bereitgestellten, personenbezogenen Daten, um:

- a. Ihnen bei Bedarf die Dohop-Connect-Garantie anzubieten.
- b. Ihre Zahlung der Dohop-Connect-Garantie-Gebühr zu verarbeiten.
- c.

Sie haben das Recht:

- A. die durch uns gespeicherten Daten einzusehen/zu verändern.
- B. eine Kopie der Daten in einem akzeptablen Format zu erhalten.
- C. die durch uns gespeicherten Daten löschen zu lassen, wenn sie für den durch uns erbrachten Service nicht mehr benötigt werden.

Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Flugbuchung und -zahlung an die Buchungsagenten oder Fluggesellschaften sowie an Flughäfen zum Zwecke der Erbringung des vereinbarten Vor-Ort-Service weitergeben dürfen.

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, außer an diejenigen, die Ihre Buchungen als Buchungsagenten und Fluggesellschaften bearbeiten und durchführen.

Ihre personenbezogenen Daten werden bis zum Ablauf der Anspruchsfrist oder für die Dauer von drei Monaten nach Ihrer Ankunft am Zielort, einfacher Flug, oder Ihrer Rückkehr zum Ausgangspunkt der Reise, Hin- und Rückflug, gespeichert, siehe Abschnitt 4 - I.