

Richtlinie zur Streitbeilegung

Im Falle eines Streits zwischen einem Piloten und einem Passagier hinsichtlich der Durchführung einer Buchung werden die Nutzer aufgefordert, eine einvernehmliche Lösung anzustreben.

Die Plattform Berlaric erleichtert den Austausch zwischen den Nutzern durch einen Support-Service, der 7 Tage die Woche über folgende Kommunikationskanäle erreichbar ist: E-Mail und Chatbot.

Auf Anfrage eines Nutzers kann das Support-Team eine vermittelnde Rolle einnehmen, indem es die Parteien bei einem konstruktiven Austausch unterstützt (beispielsweise durch die Bereitstellung von Nachweisen) oder sie an die anwendbaren Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erinnert.

Berlaric ist jedoch nicht dazu bestimmt, Partei zu ergreifen, und fungiert nicht als „Richter“ oder „Schiedsrichter“ bei der Beilegung von Streitigkeiten zwischen Nutzern.

Berlaric kann jedoch auf Grundlage objektiver Elemente Verstöße gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen feststellen und entsprechende Maßnahmen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergreifen, wie etwa die Entfernung eines Angebots oder die vorübergehende oder dauerhafte Sperrung eines Nutzerkontos.

Ebenso behält sich Berlaric im Falle eines Streits zwischen einem Piloten und einem Passagier in Bezug auf eine Bewertung das Recht vor, Kommentare, die gegen geltende Regeln verstoßen (rassistisch, diskriminierend, sittenwidrig oder gegen die öffentliche Ordnung verstoßend usw.), nach eigenem Ermessen zu entfernen sowie Nutzerkonten bei unangemessenen Kommentaren zu löschen.

Sollte keine einvernehmliche Lösung erzielt werden, haben die Nutzer weiterhin die Möglichkeit, andere Streitbeilegungsverfahren in Anspruch zu nehmen, wie beispielsweise eine Mediation (durch Kontaktaufnahme mit dem in Artikel 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen benannten Mediator) oder die Anrufung der zuständigen Gerichte (Artikel 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Die zuständige Schlichtungsstelle ist:

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu – 75008 Paris – Frankreich

Website: <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>