



ALLMÄNNA TRANSPORTVILLKOR

SEPTEMBER 2018



INNEHÅLL

Artikel 1: Definitioner	4
Artikel 2: SAS namn och adress	7
Artikel 3: Tillämplighet	7
Artikel 4: Biljetter	8
Artikel 5: Biljettpriser, avgifter, kostnader och skatter	10
Artikel 6: Bokningar	10
Artikel 7: Incheckning och ombordstigning	11
Artikel 8: Nekande och begränsning av Flygtransport	11
Artikel 9: Särskild assistans (person med nedsatt rörlighet, ensamresande barn)	12
Artikel 10: Bagage	12
Artikel 11: Tidtabeller, förseningar, inställda flygavgångar, nekad ombordstigning och nedgradering	15
Artikel 12: Återbetalningar	16
Artikel 13: Uppförande ombord på flygplanet	17
Artikel 14: Bestämmelser för andra tjänster	17
Artikel 15: Administrativa formaliteter	18
Artikel 16: Succesiva flygbolag	18
Artikel 17: Ansvar	19
Artikel 18: Ändringar	21
Artikel 19: Tidsbegränsningar för fodringar och anmälningar	21
Artikel 20: Övriga villkor	21
Artikel 21: Tolkningar	21
Artikel 22: Alternativ tvistlösning	21

SAS

REGLER OCH VILLKOR

TRANSPORTVILLKOR FÖR

PASSAGERARE OCH BAGAGE

INLEDNING

Dessa resevillkor styr förhållandet mellan dig som passagerare och oss som transportör avseende din resa på ett flygplan som drivs av oss eller enligt den biljett som har vår flygbolagskod för flygningen eller flygsträckan. Dina rättigheter och skyldigheter gentemot oss och vice versa i denna fråga beskrivs i resevillkoren. Vi råder dig att läsa igenom resevillkoren noggrant eftersom de bland annat anger olika begränsningar som påverkar dig, till exempel gällande våra ansvarsbegränsningar gentemot dig vid skada eller förseningar som påverkar dig och/eller ditt bagage. Om våra ansvarsbegränsningar inte är tillfredsställande i relation till dina behov råder vi dig att skaffa en personlig reseförsäkring.

Dessa resevillkor kan ändras utan föregående varsel. Den version som gäller vid en viss tidpunkt är den senast publicerade och denna kan laddas ner från vår Webbplats när som helst.

Den här versionen uppdaterades senast maj 2018.

Vi önskar dig en trevlig flygning.

ARTIKEL 1: DEFINITIONER

Var god observera följande när du läser dessa villkor:

"SAS", "vi", "vår", "oss själva" och "oss" avser Scandinavian Airlines System Denmark-Norway-Sweden, ett konsortium som etablerats enligt lagstiftningar i Danmark, Norge och Sverige med sitt registrerade huvudkontor i Solna, Sverige. Se avsnitt 2 för adresser.

"Passagerare", "du", "din" och "dig" avser alla personer, förutom besättningspersonalen, som transporteras eller ska transporteras i ett flygplan enligt en biljett.

"Administrationsavgifter" avser avgifter som flygbolaget och/eller dess auktoriserade ombud i förekommande fall debiterar passageraren såsom, men inte begränsat till, med hänsyn till ändring ("Ändringsavgifter"), återutfärdande ("Återutfärdandeavgifter") eller återbetalning ("Återbetalningsavgifter") av en biljett. Genom att acceptera dessa resevillkor accepterar du även de aktuella administrationsavgifterna.

"Allmänna resevillkor" avser dessa resevillkor.

"Artikel" avser en artikel inom dessa resevillkor.

"Auktoriserat ombud" avser en person eller juridisk entitet som är auktoriserad av flygbolaget att representera flygbolaget vid försäljning av flygbiljetter för dess tjänster eller för ett annat flygbolags tjänster om sådant ombud är så auktoriserat.

"Avgångsort" avser den plats från vilken resan avgår enligt biljetten.

"Bagage" avser både ditt incheckade bagage och ditt icke incheckade bagage om inget annat anges.

"Bagagekvitto" avser den del av identifieringskvittot som av flygbolaget utfärdas till passageraren gällande transporten av incheckat bagage.

"Bagagetagg" avser den del av identifieringskvittot som fästs på incheckat bagage.

"Beredskapsplan" för längre förseningar på marken avser beredskapsplanen som införts av flygbolaget i händelse av att ett flygplan upplever långvariga förseningar på marken på en flygplats inom amerikanskt territorium, så som det beskrivs av USA:s transportdepartement (*Department of Transportation, DOT*).

"Biljett" avses antingen dokumentet med namnet "Passagerarbiljett och bagagekvitto" eller den elektroniska biljetten, som utfärdats av oss eller på våra vägnar, och innefattar meddelande om avtalsvillkor som införlivas genom hänvisning, andra meddelanden och kuponger.

"Biljettpris" avser publicerade priser, avgifter och/eller relaterade resevillkor som ett flygbolag vid behov lämnar in till behöriga myndigheter.

"Bokning" avser alla reseförfrågningar av en passagerare som registrerats av flygbolaget eller dess auktoriserade ombud.

"Charteravtal" avser ett avtal som en annan part har avtalat med passageraren (till exempel en researrangör) vilket anför att flygbolaget utföra hela eller delar av flygtransport i samband med en paketresa, paketsemester och paketutflykter, inklusive under EU:s direktiv för paketresor. "Avtalsenlig transportör" är i det här avseendet charter- eller researrangören som ingår i charteravtalet som huvudperson.

"Codeshare" avser ett flygbolags genomförande av flygningar för vilka säten erbjuds av ett annat flygbolag genom att endast använda sin egen flygbolagskod eller tillsammans med det genomförande flygbolagets flygbolagskod.

"Dagar" avser kalenderdagar, omfattande veckans alla sju dagar, förutsatt att, vid meddelanden, dagen då meddelandet skickas inte räknas, och vidare förutsatt att, vid fastställandet av en biljetts giltighetstid, dagen då biljetten utfärdas och dagen då flygningen ska påbörjas inte räknas.

"Elektronisk kupong" avser en elektronisk flygkupong eller annan värdehandling som finns i vår databas.

"Elektronisk biljett" avser biljetten som sparas av flygbolaget eller på dess begäran av ett datoriserat reservationssystem och som styrks av resedokument (även kallat resplan och kvitto), den elektroniska flygkupongen eller något annat dokument av samma värde som utfärdats av flygbolaget i dess namn.

"Externa tilläggsavgifter" avser tilläggsavgifter och avgifter som införs av andra än flygbolaget, vanligtvis offentliga myndigheter eller flygplatser. Sådana avgifter och tilläggsavgifter kan vara flygplatsavgifter, passageraravgifter osv.

"Extraordinära omständigheter" avser situationer då en händelse inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder vidtagits. Sådana omständigheter kan i synnerhet uppstå vid politisk instabilitet, väderförhållanden som är oförenliga med genomförandet av den aktuella flygningen, säkerhetsrisker, oväntade brister i flygsäkerheten, strejker som påverkar verksamheten hos det flygbolag som genomför en flygning eller då ett flygledningsbeslut som påverkar ett visst flygplan på en viss dag leder till en lång försening eller att en eller flera flygningar med detta flygplan ställs in.

"Flygbolag" avser SAS och/eller andra flygbolag vars flygbolagskod anges på biljetten eller på en kombinationsbiljett.

"Flygbolagets tilläggsavgifter" avser tilläggsavgifter och avgifter som flygbolaget tar ut, såsom bränsletillägg, internationella/nationella avgifter, säkerhetsavgifter, serviceavgifter osv.

"Flygbolagskod" avser de två eller tre bokstäverna som identifierar det specifika flygbolaget, vilket visas på biljetten. Exempelvis är SAS flygbolagskod SK.

"Flygkupong" avser den del av biljetten som har beteckningen "giltig för resa" ("*good for passage*") eller när det gäller en elektronisk biljett, den elektroniska kupongen, och anger de platser du har rätt att resa mellan.

"Flygtransport" avser transporten av en passagerare och dennes bagage på ett flygplan.

"Force majeure" avser ytterst ovanliga och helt oförutsebara omständigheter bortom din kontroll, med konsekvenser som inte kunde ha undvikits även om man hade vidtagit alla rimliga försiktighetsåtgärder.

"Förordning (EG) 261/2004" avser Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om ersättning och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och vid inställda eller kraftigt försenade flygningar.

"IATA" avser *International Air Transport Association*.

"Icke incheckat bagage" avser allt ditt bagage som inte är incheckat bagage.

"Identifieringskvitto" avser ett kvitto som utfärdas av flygbolaget i det enda syftet att identifiera incheckat bagage.

"Incheckat bagage" avser bagage som flygbolaget hanterar och för vilket identifieringskvitto har utfärdats.

"Kombinationsbiljett" avser en biljett som utfärdats till dig i samband med en annan biljett, vilka tillsammans utgör ett enda reseavtal.

"Konventionen" avser som tillämpligt: (a) konventionen om förening av vissa regler i Warszawa den 12 oktober 1929; (b) Haagprotokollet den 28 september 1955, vilket ändrade Warszawakonventionen; (c) Guadalajara-tilläggskonventionen den 18 september 1961; (d) Montreal-protokollen 1, 2 och 4 (1975), vilka ändrade Warszawakonventionen; (e) en kombination av ovannämnda konventioner och protokoll; (f) konventionen om förening av vissa regler för internationell flygtrafik, undertecknad i Montreal den 28 maj 1999.

"Kupong" avser en flygkupong på papper eller en elektronisk kupong, som anger namnet på den passagerare som ska resa med det flyg som identifieras på kupongen.

"Meddelande om avtalsvillkor som införlivas genom hänvisning" avser redogörelser som ingår i eller levereras tillsammans med din biljett eller resplan/kvitto, som identifieras som sådana och som genom hänvisning införlivar dessa resevillkor och meddelanden.

"Priser" avser priserna, kostnaderna, avgifterna, omkostnaderna för en resa som debiteras till passageraren för en viss bokningsklass, för angivna rutter och, i förekommande fall, flygningar och datum samt motsvarande prisvillkor.

"Passagerare med nedsatt rörlighet" (*Passenger with Reduced Mobility, PRM*) avser en person med nedsatt rörlighet under resa på grund av någon fysisk funktionsnedsättning (sensorisk eller motorisk, bestående eller tillfällig), psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annan funktionsnedsättning eller ålder och vars situation kräver särskild uppmärksamhet samt att de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare anpassas till dennes särskilda behov.

"Passagerarkupong" eller **"Passagerarkvitto"** avser den del av biljetten som utfärdas av oss eller på våra vägnar, som är märkt som sådan och som ska behållas av dig.

"Resedokument" (eller resplan eller kvitto) avser ett eller flera dokument som flygbolaget utfärdar till passageraren som bekräftar utfärdandet av en elektronisk biljett med namnet på passageraren, information om flygningen och andra meddelanden till passageraren.

"Resuppehåll" avser ett schemalagt uppehåll på din resa, vid en punkt mellan din avreseort och din ankomstort under minst tjugofyra timmar.

"Resplan/kvitto" se resedokument.

"SDR" avser en särskild dragningsrätt, vilket är en sammansatt valutaenhet som är den Internationella valutafondens (*International Monetary Fund, IMF*) officiella växlingsenhet. Information om den aktuella kursen för SDR finns på internet eller bankkontor.

"Senaste incheckningstider" (*Check-in deadlines, CID*) avser tidsfristen för den specifika flygplatsen som specificeras av flygbolaget inom vilken du måste ha slutfört incheckningsformaliteterna och – i förekommande fall – fått ditt boardingkort.

"Skada" inkluderar dödsfall eller kroppsskada på en passagerare, förlust, partiell förlust, stöld eller annan skada som uppstår till följd av eller i samband med Flygtransporten eller andra tjänster vi utför.

"Skatter" avser avgifter, skatter och kostnader som tas ut av myndigheter, flygplatsoperatörer eller någon annan myndighet.

"Tidtabell eller tidtabellsindikatorer" avser listan med avgångs- och ankomsttider för flygningar som visas i tidtabellsguiderna som publiceras av flygbolaget, eller under dess auktoritet, och som uppmärksammas av allmänheten genom elektroniska medel.

"Webbplats" avser SAS webbplatser, inklusive sas.se, sas.no, sas.dk, flysas.com.

"Överenskomna mellanlandningar" avser de platser, förutom platsen för avgång och destinationsplatsen, som anges på biljetten eller som visas i våra tidtabeller som schemalagda mellanlandningar på din rutt.

ARTIKEL 2: SAS NAMN OCH ADRESS

Vårt namn kan vara förkortat till vår flygbolagskod eller på annat sätt på biljetten. Adressen till SAS anses vara något av dess huvudkontor i Danmark eller Norge eller Sverige.

Danmark: Scandinavian Airlines System Denmark-Norway-Sweden, Amager Strandvej 392, 2770 Kastrup, Danmark

Norge: Scandinavian Airlines System Denmark-Norway-Sweden, Henrik Ibsens vei, Teknisk Base, 2. Etasje 2060 Gardermoen, Norge

Sverige: Scandinavian Airlines System Denmark-Norway-Sweden, SE 195 87 Stockholm, Sverige

ARTIKEL 3: TILLÄMPLIGHET

3.1 ALLMÄNT

Med undantag för vad som anges i artiklarna 3.2, 3.5, 3.6 och 4.1.2 tillämpas våra resevillkor endast på flygningar eller flygsträckor som genomförs av oss och/eller där vårt namn eller flygbolagskod anges i flygbolagsrutan på biljetten för den flygningen eller flygsträckan.

Din resa styrs av reglerna som gällde den dag du köpte din biljett, dock under förutsättning att SAS förbehåller sig rätten att tillämpa aktuella regler som är i kraft vid tidpunkten för din resa där detta rimligtvis krävs för operativ effektivitet och där regelförändringen inte har en väsentligt negativ inverkan på dig.

Utanför Europa gäller kanske inte Förordning (EG) 261/2004. Om du reser utanför Europa på flygningar som inte genomförs av oss bör du vara medveten om att du kanske inte har rätt till assistans från SAS eller det flygbolag som genomför flygningen i situationer där din flygning blir inställd, försenad, du nekas ombordstigning eller blir nedgraderad. I sådana situationer styrs dina rättigheter enligt den lokala lagstiftningen som gäller för den aktuella flygningen.

3.2 CHARTERVERKSAMHET

Om resan sker enligt ett charteravtal gäller dessa resevillkor endast i den utsträckning de införlivas genom hänvisning eller på annat sätt i charteravtalet eller biljetten.

3.3 CODESHARE

För vissa rutter har vi codeshare-arrangemang med andra flygbolag. Detta innebär att även om du har en bokning med oss och har en biljett där vårt namn eller vår flygbolagskod (SK) anges som flygbolag, kan ett annat flygbolag genomföra flygningen. Vid sådana arrangemang kommer vi eller våra auktoriserade ombud vid bokningstillfället att informera dig om vilket flygbolag som genomför flygningen. Din avtalspart är flygbolaget som annonseras, det vill säga det flygbolag vars flygbolagskod visas på flygkupongen eller ruttinformationen bredvid flygnumret. Trots ovanstående ska alla anspråk vid codeshare-avseende kompensation och assistans vid nekad ombordstigning, inställda flyg, kraftigt försenade flyg eller nedgradering enligt Förordning (EG) 261/2004 skickas till det flygbolag som genomför flygningen. Övriga skadeståndsanspråk för styrkta förluster och kostnader kan skickas in till antingen det flygbolag som genomför flygningen eller det annonserade flygbolaget.

Vid codeshare-flygningar som utförs av ett annat flygbolag och som avgår från eller anländer till en flygplats i USA gäller det utförande flygbolagets beredskapsplan för förseningar på marken. Detaljerad information om dessa beredskapsplaner kan erhållas på det utförande flygbolagets webbplats.

3.4 INFORMATION OM DE UTFÖRANDE FLYGBOLAGENS IDENTITET

Eftersom vi vet hur viktigt det är för dig att veta vilket flygbolag du kommer att flyga med, informerar vi dig vid bokningstillfället om identiteten på det utförande flygbolag som du kommer att flyga med. Du informeras också omedelbart om det utförande flygbolaget ändras.

Indirekta försäljningskanaler såsom resebyråer eller internetleverantörer som vi inte har något inflytande över är också förpliktigade under artikel 11 i Förordning (EG) nr 2111/2005 att systematiskt informera dig vid bokningstillfället om det utförande flygbolaget och/eller att kontakta passageraren om det utförande flygbolaget ändras.

3.5 LAG MED FÖRETRÄDE

Dessa resevillkor tillämpas såvida de inte strider mot gällande lag som inte kan upphävas genom överenskommelse mellan parterna, i vilken händelse sådana lagar ska råda.

Även om någon bestämmelse inom dessa resevillkor är ogiltig enligt gällande lag ska övriga bestämmelser fortsätta att gälla.

3.6 VILLKOR HAR FÖRETRÄDE FRAMFÖR BESTÄMMELSER

I händelse av motsägelser mellan dessa resevillkor och andra bestämmelser som vi kan ha gällande särskilda frågor, ska dessa resevillkor råda, såvida inte annat anges i dessa resevillkor.

3.7 PERSONUPPGIFTER

Du är införstådd med att personuppgifter i samband med din resa har lämnats till oss i följande syften: att göra en bokning och/eller utfärda en biljett, kontakta dig angående incheckning och annan information om din flygning, underlätta immigrations- och inreseprocedurer, tullkontroll, verifiera kreditkort och andra betalkort, underlätta tilläggstjänster som till exempel hotellbokningar och biluthyrning, utveckla och tillhandahålla särskilda tjänster såsom särskilda hjälpmedel för personer med nedsatt rörlighet, specialmåltider och uppfyllande av andra särskilda önskemål som du som passagerare kan ha. För dessa syften tillåter du oss att behålla och använda sådana uppgifter och överföra dem till våra egna kontor, auktoriserade ombud, myndigheter, hanterings- och säkerhetsagenter, andra flygbolag och tredje parter inom eller utanför Europeiska unionen i samband med att vi tillhandahåller dig resetjänster och relaterade tjänster. Om det står i strid med tillämplig lagstiftning kommer dina personuppgifter inte att användas i marknadsföringssyften utan ditt föregående samtycke. SAS kan lagra personuppgifter i upp till tio år för att hantera eventuella fordringar eller skyldigheter enligt gällande lag. Personuppgifter kommer att hanteras i enlighet med gällande lag, inklusive Allmänna dataskyddsförordningen och [SAS' Integritetspolicy \(Integrity Policy\)](#).

ARTIKEL 4: **BILJETTER**

4.1 ALLMÄNA BESTÄMMELSER

4.1.1 Biljetten utgör ett avgörande bevis på reseavtalet mellan oss och passageraren som anges på biljetten. Vi tillhandahåller endast transport för passageraren som anges på biljetten och du kan behöva visa giltig identifikation.

4.1.2 En biljett får överlåtas i sin helhet (men inte delvis) förutsatt att:

– du kontaktar oss med en begäran om överlåtelse av din biljett minst 24 timmar före den planerade avgångstiden som visas på biljettens första flygkupong,

– vi är det flygbolag som utför alla flygningar eller flygsträckor på biljetten, och

– personen som biljetten ska överlåtas till uppfyller och följer alla villkor som gäller för den ursprungliga biljetten.

När du överlämnar biljetten till oss kommer vi att utfärda en ny biljett i den persons namn som biljetten ska överlåtas till. Den nya biljetten kommer att bli föremål för samma villkor som den ersatta biljetten. Du kommer att debiteras en administrationsavgift för överlåtelsen av biljetten. För att undvika missförstånd anses en namnändring vara en överlåtelse av en biljett även om det är du som ändrar ditt eget namn, eftersom en namnändring innebär att vi måste utfärda en ny biljett.

Förutom vad som anges ovan får en biljett inte överlåtas.

4.1.3 Vissa biljetter säljs till rabatterade priser som kan vara helt eller delvis icke-återbetalbara. Om en biljett inte är återbetalbar är inte heller flygbolagets tilläggsavgifter återbetalbara, medan externa tilläggsavgifter alltid är återbetalbara. Du bör välja den prisklass som bäst passar dina behov. Du kanske också bör se till att ha en lämplig försäkring för att täcka situationer då du måste avboka din biljett.

4.1.4 (a) Om du har en biljett enligt vad som beskrivs i artikel 4.1.3 ovan och förhindras att resa på grund av force majeure, kommer vi, förutsatt att du omedelbart meddelar oss och ger bevis på force majeure, efter eget gottfinnande antingen att återbetala dig inom rimlig tid eller ge dig ett tillgodohavande på det icke återbetalbara beloppet av biljettpriset för framtida resor med oss, under båda omständigheterna föremål för avdrag av en administrationsavgift.

(b) Om du har en biljett enligt vad som beskrivs i artikel 4.1.3 ovan och är försenad till ditt planerade flyg på grund av force majeure, kommer vi, förutsatt att du omedelbart meddelar oss och ger bevis på force majeure, att transportera dig vid första möjlighet och utan extra kostnad på en annan av våra planerade flygningar där utrymme finns tillgängligt.

4.1.5 Biljetten är och förblir alltid det utfärdande flygbolagets egendom.

4.2 KRAV PÅ BILJETT

Med undantag för elektroniska biljetter har du inte rätt att resa på ett flyg om du inte visar upp en giltig biljett som omfattar flygkupongen för den flygningen och alla andra outnyttjade flygkuponger och passagerarkupongen. Dessutom har du inte rätt att resa om den uppvisade biljetten är trasig eller om den har ändrats på annat sätt än av oss eller vårt auktoriserade ombud. Om du har en elektronisk biljett har du inte rätt att resa på ett flyg om du inte kan visa upp giltig identifikation och en giltig elektronisk biljett har utfärdats i ditt namn.

4.3 FÖRLUST AV BILJETT

4.3.1 (a) Vid förlust eller förstörelse av en biljett (eller en del av den), så som beskrivs i artikel 4.1.3 ovan, kommer vi, om vi har utfärdat denna biljett, på din begäran att ersätta en sådan biljett (eller en del av den) genom att utfärda en ny biljett, förutsatt att bevis finns tillgängligt vid denna tidpunkt att en giltig biljett för den/de aktuella flygningen/flygningarna vederbörligen har utfärdats. Du kommer att bli skyldig att ersätta oss för eventuella kostnader och förluster, upp till värdet av den ursprungliga biljetten, som är nödvändiga och som vi eller något annat flygbolag skäligen ådragit oss för missbruk av den ursprungliga biljetten. Vi kommer inte att kräva ersättning från dig för förluster som beror på vår egen försumlighet. Vi kommer att ta ut en administrationsavgift för denna tjänst, såvida inte förlusten eller förstörelsen beror på försummelse från vår sida eller från något av våra auktoriserade ombud.

(b) Vid förlust eller förstörelse av en biljett som är helt återbetalbar kan vi kräva att du betalar hela biljettpriset för en ny biljett, med förbehåll för återbetalning om och när vi har fastställt att den förlorade eller förstörda biljetten inte har använts före giltighetstidens utgång. Om du, efter att ha hittat den ursprungliga biljetten innan giltighetstidens utgång, överlämnar den till oss kommer ovanstående återbetalning att behandlas vid denna tidpunkt.

4.3.2 En biljett är en värdehandling och du bör vidta lämpliga åtgärder för att skydda den och se till att den inte förloras eller blir stulen.

4.4 GILTIGHETSTID

4.4.1 Om inte annat anges på biljetten, i dessa resevillkor eller i tillämpliga biljettpriser (som kan begränsa biljettens giltighet, vilket då anges på biljetten) är en biljett giltig:

(a) I ett år efter utfärdandedatumet; eller

(b) Under förutsättning att den första resan sker inom ett år efter utfärdandedatumet, ett år från biljettens första resdag.

4.4.2 Om du, efter att ha påbörjat din resa, inte kan resa inom giltighetstiden på grund av sjukdom, kan din biljetts giltighetstid endast förlängas i enlighet med de prisregler som gäller för din biljett.

4.4.3 Om en passagerare avlider under en resa, kan biljetterna för personer som åtföljer passageraren ändras genom att upphäva minsta vistelselängd eller förlänga giltighetstiden. Alla sådana ändringar ska göras efter mottagande av ett giltigt dödsintyg och ingen sådan förlängning av giltighetstiden får överskrida fyrtiofem (45) dagar från dödsdagen.

4.5 KUPONGORDNING OCH ANVÄNDNING

4.5.1 En biljett består av en eller flera flygkuponger. Varje flygkupong utfärdas för exakt en sträcka. Tänk som exempel på en resa tur och retur mellan Stockholm och New York, där sträckorna Stockholm – Köpenhamn, Köpenhamn – New York, New York – Köpenhamn och Köpenhamn – Stockholm motsvarar fyra flygkuponger eller en biljett. På samma sätt består flygningarna Stockholm – Köpenhamn, Köpenhamn – Stockholm också av två flygkuponger, oavsett eventuellt reseuppehåll i Köpenhamn. Den biljett du köpte är endast giltig för den ordningsföljd som anges på biljetten. Det pris du betalade är baserat på våra biljettpriser och beräknas särskilt baserat på de resedatum du har valt och resornas ordningsföljd. Därför gäller det beräknade priset endast för den ordningsföljd som anges på biljetten. Detta utgör en viktig del av vårt avtal med dig. Beroende på aktuella marknadsförhållanden kan biljetter som består av flera flygkuponger vara billigare än motsvarande enskilda flygsträckor. I syfte att förhindra att dessa billigare biljettpriser missbrukas har vi gjort det till ett resevillkor att sträckorna måste flygas i den ordningsföljd som anges på biljetten.

4.5.2 Om du vill ändra någon del av din resa måste du kontakta oss i förväg. Om du inte har möjlighet att resa i angiven ordningsföljd på grund

av force majeure, sjukdom eller någon annan anledning eller ett förhinder som du inte kan hållas ansvarig för, förblir resterande flygkuponger giltiga. I sådana fall kan du använda de återstående flygkupongerna i angiven ordningsföljd. Du måste informera oss om de relevanta anledningarna och kunna styrka dem omedelbart efter att du har blivit medveten om dem eller efter att förhindret har upphört. I sådana fall kan du använda de återstående flygkupongerna i den planerade angivna ordningsföljden.

4.5.3 Om du har valt ett biljettpris som kräver att du reser i en bestämd ordningsföljd (se 4.3.1) måste du tänka på att om du inte reser på samtliga enskilda sträckor eller om du inte använder dem i den ordningsföljd som anges på biljetten med i övrigt oförändrade reseuppgifter, kommer vi att beräkna biljettpriset på nytt i enlighet med den ändrade rutten. Därmed fastställs det nya biljettpriset och du måste betala för din faktiska rutt, beroende på biljettens pris och gällande biljettprisregler. Det nya biljettpriset kommer att baseras på det biljettpris som är tillgängligt på den dag du begär ändring av rutten. Detta biljettpris kan vara högre eller lägre än det ursprungliga priset.

Beräkningen kommer att baseras på det mest förmånliga pris som finns tillgängligt i din bokningsklass för den nya ordningsföljden. Om den ursprungliga bokningsklassen inte är tillgänglig för den nya rutten den dag du gör bokningen, kommer den billigaste tillgängliga bokningsklassen att användas för att beräkna priset för den nya ordningsföljden. Eventuella återbetalbara skatter och avgifter för den oanvända flygkupongen kommer att dras av. Observera att du inte kommer att få tillstånd att resa innan du har betalat prisskillnaden.

ARTIKEL 5: **BIJETTPRISER, AVGIFTER, KOSTNADER OCH SKATTER**

5.1 **BIJETTPRISER**

Biljettpriset som ska betalas täcker kostnaden för att transportera dig från flygplatsen på den aktuella avreseorten till flygplatsen på den aktuella slutdestinationen. Det beräknas i enlighet med det biljettpris som gäller den dag du bokar din biljett för de flygdatum och den resplan som anges på din biljett. Ditt biljettpris inkluderar inte marktransport mellan flygplatser eller mellan flygplatser och innerstäder. Biljettpriset kan omfatta flygbolagets tilläggsavgifter. Om du ändrar din resplan eller

dina resedatum kan det påverka priset som ska betalas.

5.2 **SKATTER, AVGIFTER OCH KOSTNADER**

5.2.1 Både flygbolagets tilläggsavgifter och externa tilläggsavgifter ska betalas av dig. Externa tilläggsavgifter kan efter bokningstillfället skapas eller höjas av en statlig eller annan myndighet eller av en flygplatsoperatör. Vid sådana tillfällen måste passageraren betala motsvarande belopp. Om avgifterna, skatterna och kostnaderna i stället sänks eller avskaffas kan passageraren komma att återbetalas för de sänkta eller avskaffade beloppen.

5.2.2 Om du avbokat en återbetalbar biljett återbetalas såväl flygbolagets tilläggsavgifter som de externa tilläggsavgifterna. Beroende på typen av biljett kan återbetalningen vara föremål för en administrationsavgift. Om du avbokat en icke återbetalbar biljett är du endast berättigad till återbetalning av externa tilläggsavgifter och denna återbetalning kan vara föremål för en administrationsavgift.

5.3 **VALUTA**

Biljettpriser, skatter, avgifter och kostnader betalas i valutan för det land där biljetten utfärdas om inte en annan valuta anges av oss eller vårt auktoriserade ombud vid eller före den tid då betalningen görs (till exempel på grund av att den lokala valutan inte är konvertibel). Vi kan efter eget gottfinnande godkänna betalning i en annan valuta.

5.4 **TILLÄGGSavgIFT FÖR KREDITKORT**

En tilläggsavgift kan tillämpas för bokningar som görs med kreditkort vilket anges vid bokningstillfället. Denna avgift täcker extrakostnaden som är förknippad med kreditkortsbetalningar. Under vissa omständigheter kan ytterligare avgifter tas ut av din kortutgivare. Alla frågor om sådana avgifter måste riktas till kortutgivaren.

ARTIKEL 6: **BOKNINGAR**

6.1 **BOKNINGSKRAV**

6.1.1 Vi eller våra auktoriserade ombud kommer att registrera din(a) bokning(ar). På begäran kommer vi att tillhandahålla dig en skriftlig bokningsbekräftelse.

6.1.2 Vissa biljettpriser har villkor som begränsar eller utesluter din rätt till att ändra eller avboka din bokning eller begära återbetalning.

6.2 TIDSGRÄNSER FÖR BILJETTUTFÄRDANDE

Om du inte har betalat för biljetten före den specificerade tidsgränsen för biljettutfärdande, som vi eller våra auktoriserade ombud har meddelat, kan vi avboka din bokning.

6.3 PLATSTILLDELNING

Flygbolaget kommer att göra rimliga ansträngningar för att uppfylla förfrågningar om sittplatstilldelningar, men kan inte garantera tilldelning av en viss sittplats även om bokning av en sådan sittplats har bekräftats. Flygbolaget förbehåller sig rätten att när som helst, även efter ombordstigning, ändra sittplatstilldelningen, på grund av drifts- eller säkerhetsskäl och vid force majeure.

6.4 PLATSBOKNING ÄR FÖREMÅL FÖR BOKNINGSAVGIFTER

Om du har betalat för din platsbokning har du rätt till en specifik platskategori (fönsterplats, plats vid gång eller mittplats). Vid ombokning som sker på vår anmodan, vid inställda flyg eller vid ändringar som vi gjort på grund av drifts-, säkerhets- eller andra skäl, återbetalar vi det belopp som du betalat för din bokning om din önskade sittplatskategori inte finns tillgänglig. Om du avbokar eller bokar om din biljett eller köper en uppgradering kommer beloppet som betalats för platsbokningen inte att återbetalas.

ARTIKEL 7: INCHECKNING OCH OMBORDSTIGNING

7.1 INCHECKNINGSTIDER

Sista incheckningstider varierar mellan olika flygplatser och du måste själv hålla dig informerad om dessa tidsfrister för incheckning för att underlätta din resa och undvika att din bokning avbokas.

Om resan inkluderar flygningar med andra flygbolag är det ditt ansvar att hålla dig informerad om sista incheckningstider för dessa flygningar.

Du måste ha slutfört incheckningen före sista angivna incheckningstid och du måste anlända i tillräckligt god tid före din flygning för att kunna genomföra alla nödvändiga formaliteter för din resa. Om du inte gör det eller om du inte har alla

dokument som tillåter dig att checka in och du därför inte kan resa, har vi rätten att avboka din bokning och plats.

Vi är inte ansvariga för eventuella skador som uppstår på grund av bristande efterlevnad av bestämmelserna i denna klausul.

7.2 OMBORDSTIGNING

Du måste befinna dig vid gaten för ombordstigning vid den tidpunkt som vi anger. Tidsfrister för ombordstigning finns tillgängliga på vår [Webbplats](#) och kan även erhållas genom att kontakta oss eller våra auktoriserade ombud. Vi har rätt att avboka din bokning och platsen som är reserverad för dig om du inte befinner dig vid gaten för ombordstigning vid den tidpunkt som vi anger. Vi är inte ansvariga för eventuella skador som uppstår på grund av bristande efterlevnad av bestämmelserna i denna klausul.

7.3 SKYLDIGHET

Vi har ingen skyldighet (inklusive, utan begränsning, ingen skyldighet att låta dig resa eller återbetala dig) eller något ansvar över huvud taget gentemot dig om du inte har uppfyllt villkoren i denna artikel.

ARTIKEL 8: NEKANDE OCH BEGRÄNSNING AV RESA

8.1 RÄTTEN ATT NEKA TRANSPORT

I det rimliga utövandet av vårt gottfinnande kan vi vägra att transportera dig eller ditt bagage förutsatt att vi har meddelat dig skriftligen att vi aldrig efter sådant meddelandes datum skulle transportera dig på våra flygningar. Vi kan också vägra att transportera dig eller ditt bagage om ett eller flera av följande har inträffat eller vi rimligen tror att det kan inträffa:

(a) Sådant åtgärd är nödvändig för att följa gällande lagar, föreskrifter eller beslut;

(b) Transporten av dig eller ditt bagage kan äventyra eller påverka säkerheten, hälsan eller väsentligt påverka andra passagerares eller besättningens komfort;

(c) Ditt mentala eller fysiska tillstånd, inklusive din påverkan från alkohol eller droger, utgör en fara eller risk för dig själv, passagerare, besättningen eller egendom;

- (d) Du har misskött dig på en tidigare flygning och vi har anledning att tro att sådant beteende kan upprepas;
- (e) Du har vägrat att genomgå en säkerhetskontroll;
- (f) Du har inte betalat tillämpligt biljettpris, skatter, avgifter eller kostnader;
- (g) Du verkar inte ha giltiga resehandlingar, kan försöka ta dig in i ett land vilket du ska resa igenom, eller för vilket du inte har giltiga resedokument, förstör dina resedokument under flygningen eller vägrar att överlämna dina resedokument till flygbesättningen när så begärs eller om vi på något annat sätt har anledning att tro att du inte kommer att tillåtas att komma in i ditt destinationsland eller något annat land som du kan komma att resa igenom;
- (h) Du visar upp en biljett som har förvärvats olagligt, har köpts från en annan entitet än oss eller våra auktoriserade ombud eller har rapporterats som borttappad eller stulen, är en förfalskning, eller att du inte kan bevisa att du är den person som anges på biljetten;
- (i) Du har inte uppfyllt kraven i artikel 4.3 ovan om kupongordning och användning eller du visar upp en biljett som har utfärdats eller ändrats på annat sätt än av oss eller våra auktoriserade ombud, eller biljetten är trasig;
- (j) Du följer inte våra säkerhetsinstruktioner.

ARTIKEL 9: SÄRSKILD ASSISTANS (PERSON MED NEDSATT RÖRLIGHET, ENSAMRESANDE BARN)

9.1 PASSAGERARE MED NEDSATT RÖRLIGHET (PRM)

Godkännande för transport av passagerare med nedsatt rörlighet (*Passengers with Reduced Mobility*, PRM), personer med sjukdom eller andra personer som behöver särskild hjälp måste registreras hos oss i förväg om inte annat krävs enligt gällande lagar, föreskrifter eller beslut. Passagerare med funktionsnedsättning som vid tidpunkten för biljettköpet har underrättat oss om eventuella särskilda behov som de kan ha och som godkänts av oss ska inte senare nekas resa på grundval av denna funktionsnedsättning eller dessa särskilda behov. Vi kommer även att göra alla rimliga ansträngningar för att erbjuda assistans till passagerare med funktionsnedsättning även om passageraren inte har meddelat oss om sådana särskilda behov i

förväg. Gravida kvinnor kan vara föremål för förhandsarrangemang med oss.

Särskild assistans och tillstånd som kräver förhandsarrangemang för våra flygningar finns på vår [Webbplats](#) och kan hittas [här](#) och kan även erhållas genom att kontakta oss eller våra auktoriserade ombud.

Skulle passageraren vid incheckning eller ombordstigning kräva särskild assistans för vilket en förfrågan inte har gjorts i tid och i enlighet med denna artikel har vi rätt att vägra passageraren resa.

9.2 SÄRSKILD ASSISTANS

Särskild assistans kommer att ges i enlighet med våra regler som styr sådan assistans och denna information finns tillgänglig på vår [Webbplats](#) och kan erhållas genom att kontakta oss eller våra auktoriserade ombud när som helst.

9.3 ENSAMRESANDE BARN (UM)

Godkännande för transport av ensamresande barn (*Unaccompanied Minors*, UM) måste registreras hos oss i förväg. Ensamresande barn godkänns inte för resa om dåliga väderförhållanden eller andra extraordinära omständigheter före avgång indikerar att det kan vara svårt att landa på den planerade ankomstorten.

9.4 SPECIALMÅLTIDER

Om en passagerare kräver en specialmåltid måste denne fråga om dess tillgänglighet vid bokningen (och/eller vid ändring av en bokning) eller inom de tidsgränser som vi publicerar för detta ändamål. Flygbolaget kan annars inte garantera att en sådan specialmåltid finns tillgänglig ombord på den aktuella flygningen.

ARTIKEL 10: BAGAGE

10.1 TILLÅTET KOSTNADSFRIIT BAGAGE OCH BAGAGE MED ÖVERVIKT

Du får medta ett visst bagage utan kostnad med förbehåll för våra regler och begränsningar som kan hittas och hämtas på vår [Webbplats](#). Du måste betala en avgift för transport av bagage som överskrider det tillåtna kostnadsfria bagaget. Dessa priser finns tillgängliga på vår [Webbplats](#).

10.2 BAGAGE FRÅN FRÄMLINGAR

Du måste vara fullständigt medveten om innehållet i allt ditt bagage och du bör vägra att ta med, i incheckat bagage eller icke incheckat bagage, föremål eller bagage som tilldelats dig av en tredje part.

10.3 FÖRBUDNA FÖREMÅL

10.3.1 Du får i ditt bagage inte inkludera några föremål för vilka transport är förbjuden eller begränsad av gällande föreskrifter i någon avgångs-, ankomst- eller transitstat eller någon stat som flygplanet flyger över, inklusive i synnerhet:

(a) Föremål som kan äventyra flygplanet, personer eller egendom ombord, såsom anges i Internationella civila luftfartsorganisationens (*International Civil Aviation Organization, ICAO*) bestämmelser om farligt gods och *International Air Transport Association (IATA)* och flygbolagets föreskrifter, i tillämpliga fall (ytterligare information finns tillgänglig på begäran från flygbolaget). Dessa föremål omfattar, men är inte begränsade till, asbest, sprängämnen, trycksatt gas, oxiderande, radioaktiva eller magnetiserade substanser, brandfarliga ämnen, giftiga eller frätande ämnen, vätskor eller andra ämnen som kan utgöra en betydande risk för hälsa, säkerhet eller egendom vid transport med flyg.

(b) Föremål som enligt flygbolagets rimliga uppfattning är olämpliga för transport på grund av vikt, dimensioner, obehaglig lukt eller konfiguration eller är ömtåliga eller lättförgängliga, gör dem olämpliga för transport, särskilt med tanke på vilken typ av flygplan som används. Information om dessa föremål ska på begäran ges till passagerare.

(c) Skjutvapen och ammunition som är avsedda för annat än jakt och sport. Skjutvapen och ammunition som är avsedda för jakt och sport måste vara oladdade, packade på lämpligt sätt och säkrade för att kunna accepteras som flygfrakt eller incheckat bagage. Transport av ammunition är föremål för ICAO:s och IATA:s förordning om farligt gods, så som anges i punkt (a) ovan.

(d) Skärvapen, stickvapen och aerosoler som kan användas som attack- eller försvarsvapen, antika vapen, vapenkopior, svärd, knivar och andra vapen av denna typ. Sådana vapen får under inga omständigheter transporteras i kabinen. De kan dock medtas som flygfrakt eller incheckat bagage förutsatt att flygbolaget godkänner det.

(e) Levande djur med undantag för vad som föreskrivs i bestämmelserna i artikel 10.10.

10.3.2 Ytterligare information om förbjudna föremål som inte får transporteras som icke incheckat bagage, inklusive men inte begränsat till vätskor och gel samt spetsiga vapen och vassa föremål, trubbiga instrument och tändare, finns på vår [Webbplats](#).

10.3.3 Denna artikel 10.3.3 gäller endast transporter som inte innefattar en plats i USA som avreseort, destination eller planerad mellanlandning. Utöver begränsningarna som anges ovan i artikel 10.3.1–10.3.2 får du på flygningar som inte innefattar en plats i USA som avreseort, destination eller planerad mellanlandning i ditt incheckade bagage inte inkludera bräckliga eller lättförgängliga föremål eller föremål som har ett särskilt värde, såsom men inte begränsat till pengar, nycklar, receptbelagda läkemedel, glasögon/solglasögon, flaskor, kameror, smycken, ädelmetaller, datorer, personliga elektroniska enheter, mobiltelefoner, musikinstrument, överlåtbara papper, värdepapper eller andra värdesaker, affärsdokument, pass eller andra identitetshandlingar eller prover. Om förbjudna föremål som anges i artikel 10.3 trots detta ingår i ditt incheckade bagage ansvarar vi inte för förlust, förseningar eller skador på sådana föremål.

10.4 RÄTTEN ATT NEKA TRANSPORT

10.4.1 Med förbehåll för punkt 10.3 kommer vi att neka till att transportera föremål som beskrivs i 10.3.1–10.3.2 som bagage och kan vid upptäckt neka vidare transport av sådana föremål.

10.4.2 Vi kan neka till att som bagage transportera alla föremål som vi rimligen anser är olämpliga för transport på grund av storlek, form, vikt, innehåll, karaktär eller av säkerhets- eller driftsskäl eller andra passagerares bekvämlighet. Information om oacceptabla föremål finns tillgänglig på begäran.

10.4.3 Vi kan neka till att ta emot bagage för transport om det enligt vår skäliga uppfattning inte är korrekt och säkert förpackat i lämpliga behållare så att det under normala förhållanden kommer att anlända oskadat.

10.5 VISITERING AV PASSAGERARE OCH BAGAGE

Om du inte är villig att tillmötesgå en begäran om visitering av din person eller ditt bagage för att avgöra om det finns artiklar som inte är tillåtna

eller som inte har redogjorts för enligt artikel 10.3, kan vi neka till att transportera dig och ditt bagage och i så fall har vi inget ansvar gentemot dig förutom att återbetala dig enligt dessa resevillkor.

10.6 INCHECKAT BAGAGE

10.6.1 När bagage som ska checkas in överlämnas till oss tar vi hand om detta bagage.

10.6.2 När du presenterar ditt bagage som ska checkas in är du skyldig att:

(a) Fästa ditt namn eller annan personlig identifiering på bagaget,

(b) Packa allt bagage i lämpliga förpackningar, så som beskrivs på vår [Webbplats](#), för att undvika att transport nekas enligt 10.4.2.

10.6.3 Incheckat bagage kommer när så är möjligt att transporteras på samma flygplan som du, såvida vi inte av säkerhets- eller driftsskäl bestämmer oss för att transportera det på en alternativ (om möjligt nästa) flygning. Om ditt incheckade bagage transporteras på en senare flygning kommer vi att leverera det till dig om inte tillämplig lag kräver att du är närvarande för tullklarering. Artikel 17 (Ansvar för skada) förblir påverkad.

10.7 SÄRSKILD VÄRDEDEKLARATION

(a) För allt incheckat bagage med ett värde som överskrider gränserna för skadeståndsansvar i händelse av förstörelse, förlust, skada eller försening, enligt definitionen i Konventionen, kan passagerare antingen köpa försäkring före resan eller vid överlämnandet av bagaget till flygbolaget fylla i en särskild värdeklaration som begränsas till ett visst belopp. I detta fall måste en tilläggsavgift, som meddelas på begäran, betalas av passageraren. Ersättning betalas i enlighet med bestämmelserna i artikel 17.

(b) Flygbolaget förbehåller sig rätten att verifiera att det angivna värdet för bagagets värde och innehåll är rimligt.

(c) Alla särskilda värdeklarationer måste göras av passageraren till flygbolaget före sista incheckningstid. Flygbolaget kan neka alla särskilda värdeklarationer om passageraren inte följer ovannämnda tidsgräns. Flygbolaget har också möjlighet att begränsa värdeklarationers belopp. Flygbolaget förbehåller sig även rätten att bevisa, i händelse av skada, att beloppet som

deklarerats var högre än passagerarens sanna intresse vid leveranstidpunkten.

(d) Passagerare kan erhålla all relevant information om denna särskilda värdeklaration och tilläggsavgifter som anges i denna artikel.

10.8 ICKE INCHECKAT BAGAGE

10.8.1 Vi kan ange maximala mått för bagage som du bär med dig in i flygplanet. Om vi inte har gjort det ska bagage som du bär med dig in i flygplanet få plats under sätet framför dig eller i övre förvaringsfacket i flygplanets kabin. Om ditt bagage inte kan förvaras på detta sätt, har för hög vikt eller anses osäkert av någon anledning, måste det transporteras som incheckat bagage eller transporteras i lastutrymmet. Om ett annat flygbolag genomför din flygning kan andra villkor gälla.

10.8.2 Föremål som inte är lämpliga för transport i övre förvaringsfacket i flygplanets kabin (t.ex. musikinstrument) och som inte uppfyller kraven kommer endast att accepteras för transport i kabinen om du har meddelat oss i förväg och vi har beviljat tillstånd för detta. Du måste eventuellt betala en separat avgift för denna tjänst. Ytterligare information finns [här](#).

10.8.3 Du ansvarar själv för personliga föremål och icke incheckat bagage som du tar med dig in i kabinen. I händelse av förstörelse, stöld, förlust eller skada på personliga föremål eller icke incheckat bagage är vi endast ansvariga om det har bevisats att vi, våra anställda eller våra ombud har varit vårdslösa. Ansvaret begränsas då till det angivna beloppet i artikel 17 i dessa resevillkor.

10.9 LEVERANS AV INCHECKAT BAGAGE

10.9.1 Du ansvarar för att hämta ditt incheckade bagage så fort det blir tillgängligt på destinationsorten eller platsen för reseuppehållet.

10.9.2 Vi levererar det incheckade bagaget till den person som innehar bagagekvittot efter betalning av alla obetalda summor som ska betalas till oss enligt dessa resevillkor.

10.9.3 Om en person som gör anspråk på det incheckade bagaget inte kan visa upp ett bagagekvitto och identifiera bagaget med hjälp av en bagagetagg, om en sådan har utfärdats, kommer vi endast att leverera bagaget till den personen om denne på ett för oss tillfredsställande sätt kan bevisa rätten därtill.

10.9.4 Om du inte hämtar ditt incheckade bagage inom tre månader från det att bagaget gjorts tillgängligt för dig, kan vi avyttra nämnda bagage utan något ansvar gentemot dig.

10.10 HUSDJUR OCH ASSISTANSHUNDAR

10.10.1 Transport av djur (katter och hundar) i kabinen är föremål för vårt föregående och uttryckliga godkännande på följande villkor:

- (a) Antalet djur som kan transporteras är begränsat per flygning och per passagerare.
- (b) I enlighet med gällande bestämmelser är transport av vissa djurkategorier förbjuden. Information om dessa kategorier finns tillgänglig på begäran från flygbolaget och dess auktoriserade ombud samt på vår [Webbplats](#).
- (c) Passagerare måste kunna tillhandahålla alla giltiga handlingar som gäller deras djur som krävs av myndigheterna i avgångs-, ankomst- och transitlandet, särskilt pass, hälso- och vaccinationsbevis samt inrese- eller transittillstånd. Flygbolaget kommer inte att tillåta transport av djur som inte har de nödvändiga dokumenten.
- (d) Beroende på destinationen kan djurtransporter vara föremål för vissa villkor, särskilt ålder, vikt och hälsokontroller, vilka passageraren kan erhålla från flygbolaget.
- (e) Djuret och dess behållare ingår inte i bagagetilldelningen. Passageraren måste betala en tilläggsavgift, vars villkor kan erhållas från flygbolaget.
- (f) Ledarhundar och servicedjur, samt i förekommande fall deras burar, som medföljer passagerare med nedsatt rörlighet kommer att transporteras utan kostnad, utöver tillämplig bagagetilldelning, i enlighet med flygbolagets regler som finns tillgängliga på begäran.
- (g) I händelse av bedrägeri eller om de erforderliga handlingarna saknas eller är ogiltiga eller om behållaren som är avsedd för att transportera djuret inte överensstämmer med bestämmelserna i artikel 10.10, ska flygbolaget inte påta sig något ansvar för skada, förlust, försening, sjukdom eller dödsfall för djur som transporteras (om djuret nekas inresa i eller passage genom något land, någon stat eller något territorium) till följd av dessa fel, såvida det inte endast beror på flygbolagets grova vårdslöshet eller avsiktliga försummelse. Passagerare som reser med djur som inte följer de gällande bestämmelserna måste ersätta böter,

förluster, ersättning samt alla kostnader och skador som flygbolaget ådragit sig på grund av en sådan situation. Flygbolaget ska alltid ha rätten att fastställa ytterligare villkor som man anser lämpliga efter eget gottfinnande.

(h) Passagerare kan erhålla all relevant information om transport av djur, och i synnerhet tilläggsavgiften som anges ovan, av flygbolaget och dess auktoriserade ombud, samt på vår [Webbplats](#).

10.10.2 Husdjur som reser i lastutrymmet måste placeras i en bärbar bur av styv plast eller glasfiber som godkänts av IATA.

ARTIKEL 11: TIDTABELLER, FÖRSENINGAR, INSTÄLLDA FLYGNINGAR, NEKAD OMBORDSTIGNING OCH NEDGRADERING

11.1 TIDTABELLER

11.1.1 Flygtiderna som visas i tidtabellerna är inte bindande och kan ändras mellan publiceringsdatumet och ditt faktiska resedatum. Vi garanterar dem inte till dig och de utgör inte någon del av ditt avtal med oss.

11.1.2 Innan vi accepterar din bokning kommer vi att meddela dig om planerad flygtid som gäller för närvarande, vilken kommer att visas på din biljett. Om du ger oss dina kontaktuppgifter kommer vi att sträva efter att meddela dig om sådana ändringar. Om vi efter att du har köpt din biljett gör en väsentlig förändring av den planerade flygtiden som inte kan godtas av dig, har du rätt till återbetalning enligt artikel 12.

11.1.3 Innan vi accepterar din bokning kommer vi eller våra auktoriserade ombud att meddela dig om den planerade flygtiden som gäller vid tidpunkten då du bokar din flygning. Om du ger dina kontaktuppgifter till oss eller vårt auktoriserade ombud kommer vi att göra vårt bästa för att informera dig om sådana ändringar. I situationer som inte omfattas av artikel 11.2 nedan gäller att om vi efter att du gjort din bokning men före resedatumet ändrar den planerade avgångstiden med mer än tre timmar och detta inte kan godtas av dig och vi inte kan boka om dig på en alternativ flygning som kan godtas av dig, har du rätt till återbetalning för alla pengar som betalats med hänsyn till den ändrade flygningen. Om du väljer att avsluta din resa med SAS genom att begära återbetalning har du inte längre rätt till service enligt Förordning (EG) 261/2004.

11.2 INSTÄLLDA OCH FÖRSENADE FLYG

11.2.1 Flygbolaget kommer att vidta alla rimliga åtgärder för att undvika förseningar i transporten av passagerare och deras bagage. För att förhindra att ett flyg blir inställt eller försenat kan flygbolaget arrangera att flygningen genomförs på dess vägnar av ett alternativt flygbolag och/eller flygplan och/eller annat transportmedel.

11.2.2 I händelse av en inställd eller försenad flygning kommer flygbolaget att tillämpa alla bestämmelser i gällande föreskrifter. Information om passagerares rättigheter vid förseningar och inställda flygningar finns tillgänglig hos flygbolaget och dess auktoriserade ombud samt på vår [Webbplats](#).

11.3 NEKAD OMBORDSTIGNING OCH NEDGRADERING

11.3.1 Om flygbolaget beslutar sig för att neka ombordstigning på grund av överbokning som leder till att flygbolaget inte kan erbjuda passageraren en plats även om passageraren har en giltig biljett och har anlänt för incheckning och ombordstigning enligt de föreskrivna tidsramarna och villkoren, ska flygbolaget bevilja passageraren ersättning som föreskrivs i aktuella tillämpliga föreskrifter.

11.3.2 Om passageraren placeras i en lägre klass än för vilken biljetten köptes kommer flygbolaget att återbetala prisskillnaden under villkoren som anges i relevanta tillämpliga föreskrifter. Information om passagerares rättigheter vid nekad ombordstigning och nedgradering finns tillgänglig hos flygbolaget och dess auktoriserade ombud samt på vår [Webbplats](#).

11.3.3 Ersättning för frivilligt nekad ombordstigning kommer att betalas i enlighet med villkoren som överenskommit mellan de berörda passagerarna och det flygbolag som genomför flygningen. Vi kommer först att söka efter frivilliga som är beredda att avstå från sin bokning, med förbehåll för eventuella säkerhetsmässiga och/eller driftsrelaterade begränsningar på flygplatsen.

11.4 ERSÄTTNING FÖR NEKAD OMBORDSTIGNING, INSTÄLLD FLYGNING OCH LÅNGRE FÖRSENINGAR

11.4.1 Bestämmelserna om eventuella skador, ersättningar, inställda flygningar, förseningar och nekad ombordstigning anges i Konventionen och, i förekommande fall, Förordning (EG) 261/2004. För information om dina rättigheter enligt Förordning 261, se [Regler och villkor](#) (*Terms & Conditions*).

11.4.2 Om du nekas ombordstigning eller om din flygning är inställd eller försenad i minst två timmar kan du vid incheckningsdisken eller gaten för ombordstigning be om texten som anger dina rättigheter, särskilt när det gäller ersättning och assistans.

ARTIKEL 12: ÅTERBETALNINGAR

12.1 ALLMÄNT

12.1.1 Vi kommer att återbetala en biljett eller en utnyttjad del av den i enlighet med gällande prisregler eller biljettpriser, enligt följande:

(a) Om inte annat föreskrivs i denna artikel ska vi ha rätt att göra en återbetalning antingen till den person som anges på biljetten eller till den person som har betalat för biljetten, mot uppvisande av tillfredsställande bevis på sådan betalning.

(b) Om en biljett har betalats av en annan person än passageraren som anges på biljetten och det anges på biljetten att det finns förbehåll för återbetalning, kommer vi endast att göra en återbetalning till den person som betalade för biljetten, eller enligt denna persons anvisningar.

(c) Förutom vid förlorad biljett görs återbetalningar endast när biljetten och alla utnyttjade flygkuponger har överlämnats till oss.

12.2 OFRIVILLIGA ÅTERBETALNINGAR

12.2.1 Om du har rätt till återbetalning enligt artikel 11 ska återbetalningsbeloppet vara enligt följande:

(a) Om ingen del av biljetten har utnyttjats, ett belopp som motsvarar priset som betalats;

(b) Om en del av biljetten har utnyttjats kommer återbetalningen att beräknas i enlighet med gällande lagar och kommer inte att vara mindre än skillnaden mellan det biljettpris som betalats och det gällande biljettpriset för resor mellan de platser för vilka biljetten har utnyttjats.

12.3 FRIVILLIGA ÅTERBETALNINGAR

12.3.1 Om du har rätt till återbetalning av din biljett av andra orsaker än de som anges i 12.2, ska återbetalningsbeloppet vara enligt följande:

(a) Om ingen del av biljetten har utnyttjats, ett belopp som motsvarar priset som betalats med

avdrag för eventuella rimliga serviceavgifter eller avbokningsavgifter;

(b) Om en del av biljetten har utnyttjats kommer återbetalningen att vara ett belopp som motsvarar skillnaden mellan det biljettpris som betalats och det gällande biljettpriset för resor mellan de platser för vilka biljetten har utnyttjats, med avdrag för eventuella rimliga serviceavgifter och/eller avbokningsavgifter.

12.4 ÅTERBETALNING FÖR FÖRLORAD BILJETT

12.4.1 Om du förlorar din biljett eller en del av den, kommer återbetalning att göras, efter betalning av en skäligen administrationsavgift, så snart som möjligt efter att biljettens giltighetstid har löpt ut, under förutsättning:

(a) Att den förlorade biljetten, eller någon del av den, inte har utnyttjats, tidigare återbetalats eller ersatts, utom då utnyttjandet, återbetalningen eller ersättningen av eller till en tredje part har skett på grund av vår egen försumlighet, och att personen till vilken återbetalningen gjorts förbinder sig att i sådan form som föreskrivs av oss betala tillbaka det belopp som återbetalats i händelse av bedrägeri och/eller i den utsträckning den förlorade biljetten eller en del av den används av en tredje part (förutom när bedrägeri eller användning av en tredje part har skett på grund av vår egen försummelse).

(b) Om vi eller våra auktoriserade ombud förlorar biljetten eller en del av den ska förlusten vara vårt ansvar.

12.5 RÄTTEN ATT NEKA ÅTERBETALNING

12.5.1 Vi kan neka återbetalning om förfrågan görs efter att biljettens giltighetstid har löpt ut.

12.5.2 Vi kan neka återbetalning för en biljett som har visats upp för oss eller för myndigheter som bevis på en avsikt att lämna landet, om du inte på ett sätt som är tillfredsställande för oss fastställer att du har tillstånd att stanna kvar i landet eller att du kommer att lämna landet med ett annat flygbolag eller med ett annat transportmedel.

12.6 VALUTA

Alla återbetalningar är föremål för statliga lagar, regler och föreskrifter eller beslut i landet där biljetten ursprungligen köptes och i landet där återbetalningen görs. Med förbehåll för ovanstående bestämmelse kommer återbetalningar vanligtvis att göras på samma sätt

och i samma valuta som användes för att betala biljetten, men kan eventuellt göras i en annan valuta efter vårt rimliga gottfinnande.

12.7 VEM SOM ÅTERBETALAR BILJETTEN

Frivilliga återbetalningar görs endast av flygbolaget som ursprungligen utfärdade biljetten eller av dess auktoriserade ombud.

ARTIKEL 13: UPPFÖRANDE OMBORD PÅ FLYGPLANET

13.1 ALLMÄNT

Om vi enligt vår rimliga åsikt anser att du ombord på flygplanet uppför dig på ett sätt som äventyrar flygplanet eller någon person eller egendom ombord eller hindrar besättningen i utförandet av sina uppgifter eller vägrar att följa instruktioner från besättningen, inklusive men inte begränsat till instruktioner om säkerhet, rökning, alkohol- eller narkotikakonsumtion eller uppför dig på ett sätt som är obehagligt, besvärande eller skadligt för andra passagerare eller besättningen, kan vi vidta åtgärder som vi skäligen anser vara nödvändiga för att förhindra att detta uppförande fortsätter, inklusive frihetsbegränsning. Du kan när som helst tvingas att stiga av planet och nekas att resa vidare, och kan åtalas för brott som begås ombord på flygplanet. Dessutom ska du på begäran ersätta oss för alla kostnader och/eller förluster som vi ådragit oss i samband med sådant uppförande av dig.

13.2 ELEKTRONISKA APPARATER

Av säkerhetsskäl och lagstadgade skäl kan vi förbjuda transport eller begränsa användning av elektronisk utrustning ombord på flygplanet, inklusive men inte begränsat till mobiltelefoner, bärbara datorer, bärbara inspelare, bärbara radioapparater, cd-spelare, elektroniska spel och sändningsanordningar, inklusive radiostyrda leksaker, kommunikationsradior och andra elektroniska personliga apparater. Användning av hörapparater och pacemakers är tillåten. Undantag kan gälla för elektronisk utrustning med flygläge. Flygläget måste aktiveras före avgång.

ARTIKEL 14: BESTÄMMELSER FÖR ANDRA TJÄNSTER

14.1 ALLMÄNT

Om vi gör arrangemang för dig med en tredje part för att tillhandahålla andra tjänster än flygtransporter eller om vi utfärdar en biljett eller

kupong som avser transport eller tjänster (utöver flygtransporter) som tillhandahålls av en tredje part, såsom hotellbokningar eller biluthyrning, gör vi detta endast i egenskap av ditt ombud. Under sådana omständigheter gäller den utomstående tjänsteleverantörens villkor. Vi har inget ansvar gentemot dig vid sådana arrangemang eller för någon handling eller underlåtenhet i tillhandahållandet av sådana ytterligare tjänster eller underlåtenhet att tillhandahålla sådana ytterligare tjänster, med undantag för ansvar för vårdslöshet från vår sida när vi gör sådana arrangemang och vårt ansvar ska vara föremål för och begränsas av bestämmelserna i artikel 17.

14.2 MARKTRANSPORT

Om vi även tillhandahåller marktransport till dig kan andra villkor gälla för sådan transport.

ARTIKEL 15: ADMINISTRATIVA FORMALITETER

15.1 ALLMÄNT

(a) Passagerare är på eget ansvar skyldiga att skaffa sig alla särskilda handlingar, visum och tillstånd som krävs för resan och i tillämpliga fall för deras barn och/eller andra passagerare de ansvarar för och/eller för djur som de reser med och måste också följa alla lagbestämmelser (lagar, förordningar, beslut, krav och bestämmelser) i avgångs-, ankomst- och transitländer samt transportörens föreskrifter och instruktioner i dess samband.

(b) Vi ska inte hållas ansvariga för konsekvenserna för någon passagerare på grund av dennes underlåtenhet att uppfylla skyldigheterna som anges i 15.1.1.

15.2 RESEDOKUMENT

Före resan måste du visa upp alla handlingar som avser utresa, inresa, hälsa och andra handlingar som krävs enligt lag, regelverk, beslut, krav eller annat villkor i berörda länder och tillåta oss att ta och behålla kopior av dessa. Vi förbehåller oss rätten att neka transport om du inte har uppfyllt dessa krav eller om dina resedokument inte verkar vara i ordning eller om du inte tillåter oss att ta kopior av dem.

15.3 NEKAD INRESA

Om du nekas inresa i något land kommer du att vara ansvarig för att betala böter eller avgifter som

vi åläggs av den berörda myndigheten samt kostnaden för att transportera dig från det landet. Vi kommer inte att återbetala biljettpriset för transporten till den plats där du vägrades eller nekades inresa. Av säkerhetsskäl och god ordning kan besättningen och/eller den eskorterande polisen ta passagerarens relevanta resedokument i förvar under flygningen tillbaka till avgångsorten eller annan plats.

15.4 PASSAGERARE ANSVARAR FÖR BÖTER, INTERNERINGSKOSTNADER OSV.

Om vi blir skyldiga att betala böter eller vite eller ådrar oss utgifter på grund av att du inte följer lagar, föreskrifter, beslut, krav eller andra resevillkor i de berörda länderna eller att uppvisa de nödvändiga dokumenten, ska du på begäran återbetala oss de belopp vi har betalat eller de utgifter vi har ådragit oss om inte utgifterna uppstått på grund av vår vårdslöshet. Mot en sådan betalning eller kostnad kan vi kvitta värdet av eventuellt outnyttjade delar av din biljett eller något av dina medel som finns i vår besittning.

15.5 TULLKONTROLL

Vid behov ska du delta i tullens eller andra myndigheters inspektion av ditt bagage. Vi är inte ansvariga gentemot dig för förlust eller skada som uppstår under en sådan inspektion eller genom din underlåtenhet att uppfylla detta krav. Passagerare ska ersätta SAS om någon handling, underlåtenhet eller försummelse från deras sida orsakar skada på SAS.

15.6 SÄKERHETSKONTROLL

Passagerare är skyldiga att genomgå de säkerhetskontroller som krävs av landets myndigheter eller flygplatsmyndigheterna, liksom de som krävs av flygbolaget. Flygbolaget kan inte hållas ansvarigt för att vägra transport av en passagerare, i synnerhet om en sådan vägran grundar sig på den rimliga uppfattningen att nämnda vägran är berättigad enligt gällande lagar, förordningar och/eller krav.

ARTIKEL 16: SUCCESSIVA FLYGBOLAG

16.1 FLYGRESOR SOM UTFÖRS AV FLERA FLYGBOLAG

Flygresor som utförs av flera successiva flygbolag på en och samma biljett eller en kombinationsbiljett anses utgöra en enda transport för att fastställa tillämpningen av Konventionen på transporten.

16.2 ANSVAR

Där flygbolaget har utfärdat biljetten eller är det första betecknade flygbolaget på biljetten eller på en kombinationsbiljett som utfärdats med successiva resor, ska flygbolaget inte ansvara för de delar av resan som genomförs av andra flygbolag. Observera även artikel 17.1.1 (b).

ARTIKEL 17: ANSVAR

17.1 ALLMÄNT

Ansvar för varje flygbolag som är involverat i din resa ska fastställas av dessa flygbolags egna resevillkor. Observera enligt artikel 2 att om vi utfärdar en biljett som innehåller flygbolagskoden för ett annat flygbolag (inte SK) i biljettens flygbolagsruta för den flygningen eller flygsträckan eller om vi checkar in bagage för transport med ett annat flygbolag, gör vi det endast som ombud för det andra flygbolaget och vi ansvarar inte för denna transport.

Våra ansvarsbestämmelser är följande:

17.1.1 Om inte annat anges i dessa villkor är transport enligt dessa villkor föremål för bestämmelserna om ansvar enligt Konventionen, även om sådan transport inte är internationell transport för vilken Konventionen obligatoriskt tillämpas.

(a) Eventuellt skadeansvar som vi kan ha kommer att minskas vid eventuell försumlighet från din sida som orsakar eller bidrar till skadan i enlighet med gällande lag.

(b) Vi kommer endast att vara ansvariga för skador som uppstår vid transport på flygningar eller flygsträckor där vår flygbolagskod (SK) visas i biljettens flygbolagsruta för den flygningen eller den flygsträckan och/eller då flygningen eller flygsträckan genomförs av oss. Om ett annat flygbolag genomför flygningen har du rätt att rikta ett klagomål eller att ansöka om skadestånd mot oss eller det andra flygbolaget. När det gäller incheckat bagage kan du lämna in en fordran mot det första eller sista flygbolaget.

(c) Vi är inte ansvariga för eventuella skador som uppstår på grund av vår efterlevnad av gällande lagar eller myndigheters regler och föreskrifter eller på grund av din underlåtenhet att efterleva desamma.

(d) Om vi är ansvariga gentemot dig enligt Konventionen är vårt ansvar begränsat till ersättning för dokumenterade förluster. Du ansvarar för att begränsa dina kostnader och förluster.

(e) Vi är inte ansvariga för någon sjukdom, skada eller funktionsnedsättning, inklusive dödsfall, som kan hänföras till din ålder eller ditt mentala eller fysiska tillstånd, eller för försämringen av ett sådant tillstånd, såvida inte tillståndet eller försämringen är ett resultat av en olycka som inträffade ombord på flygplanet eller i samband med ombord- eller avstigning.

(f) Vårt ansvar är föremål för ditt tillhandahållande av relevant dokumentation, inklusive, om tillämpligt, dokumenterat inköpsbevis, inklusive datum och pris för inköpet. Vid ersättningsskyldighet för bagage görs avdrag för värdeminskning.

(g) Reseavtalet, inklusive dessa resevillkor och uteslutningar eller ansvarsbegränsningar, gäller för våra auktoriserade ombud, tjänstemän, anställda och representanter i samma utsträckning som de gäller för oss. Det totala beloppet som kan återfås från oss och från sådana auktoriserade ombud, tjänstemän, anställda och representanter ska inte överstiga beloppet för vår eventuella egna ersättningsskyldighet.

17.2 BAGAGE

17.2.1 I enlighet med artikel 17 i Konventionen är flygbolaget ansvarigt för skada som orsakats av förlust av eller skada på incheckat bagage under förutsättning att händelsen som orsakade förlusten eller skadan inträffade ombord på flygplanet eller under någon period då flygbolaget hade hand om det incheckade bagaget.

17.2.2 Flygbolaget ska inte hållas ansvarigt för skada på bagage där nämnda skada beror på bagagets beskaffenhet, defekt, kvalitet eller fel. Om bagage eller föremål däri orsakar skada på en annan person eller flygbolaget, måste passageraren ersätta flygbolaget för alla förluster och kostnader som uppstått till följd av detta.

Flygbolaget tar inget ansvar för föremål som inte är ordentligt packade.

17.2.3 Flygbolagets ansvar vid förstörelse eller förlust av eller skada på bagage ska begränsas till 1 131 SDR per passagerare. Om ett högre värde deklarerades i enlighet med artikel 10.7 ska flygbolagets ansvar begränsas till det deklarerade

värdet om inte flygbolaget kan bevisa att det deklarerade värdet är högre än passagerarens sanna intresse vid leveranstidpunkten.

För icke incheckat bagage som tillåts ombord kan flygbolaget endast hållas ansvarigt om flygbolaget, dess tjänstemän eller ombud bevisats vara skyldiga.

17.2.4 Om värdet på ditt incheckade bagage är större än vårt maximala ansvar bör du informera oss vid incheckningen eller se till att det incheckade bagaget är helt försäkrat före resan.

17.2.5 Vi har inget ansvar för kosmetiska och/eller ytliga skador som orsakas på bagage till följd av normalt slitage under transporten.

17.2.6 Ersättningsanspråk för väsentliga föremål gäller endast om du är utanför hemorten och har bevis på alla kostnader som uppstått.

17.3 PERSONSKADOR M.M.

17.3.1 Med undantag för vad som nämns i artikel 17.3.2 ska vårt ansvar vid passagerares dödsfall eller personskada inte vara föremål för någon finansiell begränsning oavsett om det definieras av lagar, Konventionen eller på annat sätt.

17.3.2 Vid passagerares dödsfall eller personskada ska vi inte hållas ansvariga för skador på över 113 100 SDR per passagerare där vi kan visa att skadan inte skett på grund av vårdslöshet eller annan felaktig handling eller underlåtenhet av oss eller våra anställda eller ombud, eller att sådan skada endast berodde på vårdslöshet eller annan felaktig handling eller underlåtenhet av en tredje part.

17.3.3 Artikel 17.3.1 och 17.3.2 i detta avtal ska inte tillämpas för fordringar från allmänna socialförsäkringar eller liknande organ på vilket sätt de än framförs. Vi kommer att ersätta dig eller de personer för vilka du har försörjningsansvar för ersättningsgilla skador med det belopp som överstiger de betalningar som erhållits från eventuella allmänna socialförsäkringar eller liknande organ.

17.3.4 Inget i dessa villkor ska ha någon inverkan på våra rättigheter när det gäller anspråk som framställs av, på uppdrag av eller för någon person som uppsåtligen har orsakat en skada som ledde till din död eller en kroppsskada på dig.

17.3.5 Vi ska utan dröjsmål och under alla omständigheter senast femton (15) dagar efter att

identiteten på den fysiska person som har rätt till ersättning har fastställts, göra sådana förskottsbetalningar som kan krävas för att tillgodose omedelbara ekonomiska behov i proportion till de svårigheter som personen drabbats av.

Utan att det påverkar ovanstående ska en förskottsbetalning inte vara mindre än motsvarigheten i euro till 16 000 SDR per passagerare vid dödsfall.

En förskottsbetalning ska inte utgöra ett erkännande av ansvar och kan dras av från eventuella efterföljande summor som betalas baserat på vårt ansvar, men kan inte återbetalas förutom:

(a) I fall där vi bevisar att skadan orsakades av eller bidrog till genom den skadade eller avlidna passagerarens försumlighet, eller

(b) Under omständigheter där det senare bevisas att personen som erhållit förskottsbetalningen orsakade eller bidrog till skadan genom försumlighet eller inte var den person som var berättigad till ersättning.

17.3.6 Vi har vid alla tillfällen tillräcklig ansvarsförsäkring (passagerare/tredje part) för att uppfylla alla lagenliga krav.

17.4 FÖRSENING

17.4.1 Följande gäller utöver våra skyldigheter som anges i artikel 11. Om vi har orsakat en försening för dig och/eller ditt incheckade bagage under flygtransporten, ska vi endast vara ansvariga för skador som orsakats av förseningen om vi och våra tjänstemän och ombud (såsom kontrakterade cateringleverantörer och markserviceföretag) inte har vidtagit alla åtgärder som rimligen kan krävas för att undvika skadan. Om det var omöjligt för oss eller våra tjänstemän och ombud att vidta sådana åtgärder ansvarar vi inte för skador som orsakas av förseningen. Om vi är ansvariga för skador som orsakats av förseningen är vårt ansvar för sådana skador begränsat enligt följande:

(a) För skador som orsakas av förseningar transporten av passagerare är vårt ansvar begränsat till 4 694 SDR för varje passagerare.

(b) För skador som orsakas av förseningar i transporten av bagage ska vårt ansvar vara begränsat till 1 131 SDR för varje passagerare.

(c) Om SAS är ansvarigt för en försening måste du ha haft minst 90 minuters marginal mellan flygningens planerade ankomst och den sista dagliga avgången av relevant kollektivtrafik från flygplatsen eller förbokad transfer innan SAS kommer att överväga eventuell ersättning för förlorad marktransport. Sådan ersättning är alltid begränsad till dina faktiska och dokumenterade kostnader som uppkommer på grund av att kollektivtrafiken är stängd nattetid.

ARTIKEL 18: ÄNDRINGAR

Våra villkor får endast ändras skriftligen av oss.

ARTIKEL 19: TIDSBEGRENSNINGAR FÖR FODRINGAR OCH ANMÄLNINGAR

19.1 MEDDELANDE OM FODRINGAR

Mottagande av bagage av innehavaren av bagagekvittot utan reklamation är tillräckligt bevis för att bagaget har levererats i gott skick och i enlighet med reseavtalet om inte annat bevisas av dig.

Om du vill lämna in en fordran eller anmälan angående skador på incheckat bagage måste du meddela oss så snart du upptäcker skadan och senast inom sju (7) dagar efter mottagandet av bagaget. Om du vill lämna in en fordran eller anmälan angående försening av incheckat bagage måste du meddela oss inom tjugoen (21) dagar från den dag då bagaget ställdes till ditt förfogande. Varje sådan anmälan måste göras skriftligen.

19.2 BEGRÄNSNINGAR AV ANMÄLNINGAR

19.2.1 Alla rättigheter till skadestånd enligt Konventionen ska vara förverkade om en anmälan inte har gjorts inom två år från ankomstdagen till destinationen eller det datum då flygplanet var planerat att anlända eller det datum då resan upphörde.

19.2.2 Alla andra åtgärder, inklusive anmälningar om passagerarrättigheter som omfattas av Förordning (EG) 261/2004, ska begränsas i enlighet med nationell lagstiftning.

ARTIKEL 20: ÖVRIGA VILLKOR

Transport av dig och ditt bagage tillhandahålls också i enlighet med vissa andra regler och villkor som gäller

för eller har antagits av oss och avser driftsäkerhet, punktlighet och passagerarnas bekvämlighet. Dessa föreskrifter och villkor, som ändras från tid till annan, är viktiga. De handlar bland annat om transport av ensamresande barn, passagerare med funktionsnedsättning, gravida kvinnor, sjuka passagerare, begränsningar för användning av elektroniska apparater och föremål, transport av vissa farliga föremål och förbud mot rökning och konsumtion av alkoholhaltiga drycker ombord som inte har serverats/sålts av vår kabinpersonal.

Regler och villkor för dessa frågor kan när som helst laddas ner från vår [Webbplats](#).

ARTIKEL 21: TOLKNINGAR

Titeln på varje artikel i dessa resevillkor är endast av praktiska skäl och ska inte användas till tolkning av texten.

ARTIKEL 22: ALTERNATIV TVISTLÖSNING

Om du vill lämna in ett klagomål kan du kontakta vårt kundrelationsteam, som kan nås via [denna länk](#).

Mer information om våra procedurer för klagomål finns [här](#).

Du kan även skicka in ditt klagomål till: **contacttoflysas@sasair.com**. Allmän korrespondens eller allmänna förfrågningar kommer inte att besvaras.

Om du av någon anledning inte är nöjd med vårt slutliga svar på ditt klagomål kan du föra det vidare till ett av de godkända alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i EU:s medlemsländer. Europeiska kommissionen har upprättat en alternativ tvistlösningsplattform som ger enkel tillgång till alternativ tvistlösning (*Alternative Dispute Resolution, ADR*): ec.europa.eu/consumers/odr

