



Flygpassagerarens rättigheter



FLYGPASSAGERARENS RÄTTIGHETER

Denna information är utformad i enlighet med Europaparlamentets och Europeiska unionens rådsförordning nr 261/2004. Detta gäller vid flygning som utgår från en flygplats inom EU, inklusive Norge, och som regel också flygningar som utförs av flygbolag inom gemenskapen och som utgår från en flygplats i ett tredje land till flygplats inom EU. Regelverket för Ersättning för Flygbolags skadeståndsansvar för Passagerare och deras Bagage lyder under EU Förordningen. Annex of the Regulation (EC) No.889/2002 Noice EC Regulation 889/2002.

ALLA NEDANSTÅENDE FÖRUTSÄTTNINGAR GÄLLER FÖR DE SITUATIONER SOM BERÖRS I DETTA DOKUMENT

1. Då du har en bekräftad platsreservation på en flygning utförd av oss.
2. Då du är incheckad vid angiven tidpunkt eller om inget annat anges (detta gäller alla olika incheckningsalternativ som vi erbjuder).
3. Då du reser på en biljett som är direkt eller indirekt tillgänglig för allmänheten.

VID FÖRSENADE FLYGNINGAR

Vi gör självklart allt som vi kan för att du skall få en så behaglig resa med oss. Skulle din flygning bli försenad blir du erbjuden hjälp, kostnadsfritt, vid följande tillfällen:

- A. Om flygningen är försenad 2 timmar eller mer för flygningar upp till 1500 km.
- B. Om flygningen är försenad 3 timmar eller mer för flygningar inom EU på mer än 1500 km.
- C. Om flygningen är försenad 3 timmar eller mer för övriga flygningar mellan 1500 km och 3500 km.
- D. Om flygningen är försenad 4 timmar eller mer för flygningar som sker utöver a), b) och c).

HJÄLPEN BESTÅR AV

- A. Mat och dryck i förhållande till väntetiden
- B. Telefonsamtal eller e-mail (två stycken)
- C. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell Detta erbjuds om den nya avgångstiden är minst dagen efter den ursprungliga som blev försenad.
- D. Återbetalning av biljetter om förseningen uppgår till minst 5 timmar och du själv beslutar dig för att inte resa erbjuder vi dig återbetalning av biljettpriset för de delar av resan om inte fullföljts. Vi ersätter även kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Återbetalningen är dig tillhanda inom 14 arbetsdagar. Vi kan även i relevanta fall ersätta en returflygning till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.

- E.** Kompensation vid förseningar på mer än 3 timmar om ditt flyg blir mer än 3 timmar försenat vid ankomst gäller samma regler, för kompensation, som beskrivs nedan i punkt 2E.

VID INSTÄLLDA FLYGNINGAR

A. Du kan välja mellan

1. Att annullera resan och få återbetalning av biljetter. Vi erbjuder dig återbetalning av hela biljettpriset för de delar av resan som inte fullföljts. Vi ersätter även kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men som inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Återbetalningen är dig tillhanda inom 14 arbetsdagar. Vi kan även i relevanta fall ersätta en returbiljett till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.
2. Ombokning till likvärdig transport erbjuds till slutlig ort vid tidigast möjliga tillfälle eller vid ett senare datum, som passar dig, beroende på platstillgång.

B. Du erbjuds även

1. Mat och dryck i förhållande till väntetiden
2. Telefonsamtal eller e-mail - (två stycken)
3. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell om den nya avgångstiden är minst dagen efter den ursprungliga som blev inställd.
4. Kompensation vid inställda flygningar a) 250 euro vid flygningar upp till 1500 km. b) 400 euro vid flygningar inom EU på mer än 1500 km. c) 400 euro för övriga flygningar på 1500 km - 3500 km. d) 600 euro vid alla flygningar som sker utöver alternativ a), b) och c). Ovannämnd kompensation kan reduceras till hälften vid följande tillfällen: Du får 50% av kompensationen om du erbjuds ombokning till ett flyg som landar: a) max 2 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar upp till 1500 km. b) max 3 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar mellan länder inom EU på mer än 1500 km. c) max 3 timmar vid alla andra flyg mellan 1500km - 3500km. d) max 4 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar som sker utöver a), b) och c). Dessa regler gäller fram till den slutliga bestämmelseorten inom Air Leaps linjenät och detta anges på färdbiljetten. Om du har bokat fler direkt anslutande flygförbindelser, som en samlad resa, i samma bokning, gäller reglerna fram till den slutliga bestämmelseorten inom Air Leaps linjenät. Om du bokat fler flygförbindelser, oberoende av varandra, dvs. på separata färdbiljetter, gäller dessa regler endast till den slutliga bestämmelseorten inom Air Leaps linjenät för varje enskild biljett.

DU ÄR INTE BERÄTTIGAD TILL KOMPENSATION VID FÖLJANDE TILFÄLLEN

- A.** Då orsaken till att flygningen ställs in eller är mer än 3 timmar försenad och som orsakats av extraordinära omständigheter, som inte kunnat undvikas med rimliga åtgärder från vår sida. Exempel på dessa sådana omständigheter: meteorologiska förhållanden, säkerhetsrisker som till exempel oförutsedda brister i flygsäkerheten, strejker som påverkar verksamheten, politisk instabilitet, flygledningsbeslut eller, säkerheten i övrigt.

- B.** Då du får besked om den inställda flygningen minst 14 dagar före avgång.
- C.** Då du får besked om den inställda flygningen mellan 14 dagar till 7 dagar före planerad avgång och erbjuds ombokning så att du kan resa högst 2 timmar före den ursprungliga avgångstiden och ankomma senast 4 timmar efter planerad ankomsttid.
- D.** Då du får besked om den inställda flygningen mindre än 7 dagar före planerad avgångstid och erbjuds ombokning så att du kan resa högst 1 timme före den ursprungliga avgångstiden som ankomma senast 2 timmar efter planerad ankomsttid.

OM DU NEKAS OMBORDSTIGNING PÅ GRUND AV ÖVERBOKNING HJÄLPER VI DIG MED FÖLJANDE

Observera att detta kan även ske - om du har en bekräftad biljett och är incheckad och anledning till nekad ombordstigning är att planet är överbokat. Innan vi nekar någon ombordstigning av detta skäl frågar vi efter frivilliga som är beredda att avstå sin platsreservation i utbyte mot en avtalad kompensation. Om det ej finns frivillig passagerare som anmäler sig kan vi tvingas att neka dig ombordstigning och då gäller följande:

A. Kompensation

1. 250 euro vid flygningar upp till 1500 km.
2. 400 euro vid flygningar inom EU på mer än 1500 km.
3. 400 euro vid flygningar på 1500 - 3500 km.
4. 600 euro vid alla flygningar som sker utöver a), b) och c). Alla avståndsberäkningar fastställs utifrån avreseort där nekad ombordstigning sker fram till den angivna destinationen i din biljett eller så långt de har tidsmässiga konsekvenser för dig. Ovan nämnda kompensationer kan reduceras till hälften (50%) vid följande tillfällen om du erbjuds ombokning till ett flyg som landar:
 - a. max 2 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar upp till 1500 km.
 - b. max 3 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar mellan länder inom EU på mer än 1500 km
 - c. max 3 timmar vid alla andra flyg mellan 1500 - 3500 km.
 - d. max 4 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar som sker utöver a), b) och c)

B. Biljetter

Du kan även välja mellan:

1. Att annullera resan och få återbetalning av biljetter. Vi erbjuder dig återbetalning inom 14 dagar av hela biljettpriset för de delar av resan som inte fullföljts. Vi ersätter även kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Vi kan även i relevanta fall ersätta en returflygning till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.

2. Ombokning till likvärdig transport. Erbjuds till slutlig ort vid tidigast möjliga tillfälle eller vid ett senare datum som passar dig beroende på platstillgång.

C. Mat och dryck i förhållande till väntetiden

D. Telefonsamtal eller e-mail (2 stycken)

E. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell. Detta erbjuds om den nya avgångstiden är minst dagen efter den ursprungliga (överbokade) flygningen.

F. Kompensation du kan få. Vid "downgrading" om du ofrivilligt placeras i en lägre klass än vad biljetten gäller för, kan du få tillbaka en viss procent av det pris du har betalt. Du blir erbjuden ett fast belopp som kompensation eller har möjlighet att erhålla återbetalning inom 7 dagar enligt följande:

1. 30 % av biljettpriset vid flygningar upp till 1500 km.
2. 50 % av biljettpriset vid flygningar inom EU på mer än 1500 km.
3. 50 % för alla andra flygningar mellan 1500 - 3500 km.
- 4) 75 % av biljettpriset vid flygningar som sker utanför 1), 2) och 3).

Om du konstaterat att du kan ha rätt till någon form av hjälp och/eller kompensation eller om du har frågor är du välkommen att kontakta vår personal på flygplatsen. Eller höra av dig till vår kundsupport support@airleap.se Tänk på att alltid vara uppmärksam på vad som står på tv-skärmar och vilken information personalen lämnar.

KONTAKTUPPGIFTER

Reklamationer skickas in via vårt formulär på vår hemsida airleap.se

Det går även bra att göra detta via post eller e-post support@airleap.se

Air Leap AB

Att:Customer Care

Box 240

SE-190 47 Stockholm-Arlanda, Sverige

E-post: support@airleap.se

ANSVARIGA MYNDIGHETER

Allmänna reklamationsnämnden ARN

Box 174

101 23 STOCKHOLM

Konsumentverket KO

Box 48

651 02 Karlstad

Alla EU-länders ansvariga myndigheter finns på Eus

www.ec.europa.eu/transport