

Direktflygs allmänna resebestämmelser för passagerare och bagage.

INLEDNING

Dessa transportvillkor reglerar förhållandet mellan dig som passagerare och oss som transportör avseende din transport på ett flygplan i enlighet med en biljett som bär vår flygbolagskod för detta flyg eller flygsegment. Dina rättigheter och skyldigheter gentemot oss och vice versa beträffande detta finns beskrivna i transportvillkoren. Vi rekommenderar att du läser igenom transportvillkoren noga då de bland annat klargör vissa begränsningar som påverkar dig, exempelvis gällande vårt ansvar gentemot dig vid skada eller förseningar som drabbar dig och/eller ditt bagage. Ifall vår ansvarsbegränsning inte är tillfredställande i förhållande till dina behov så råder vi dig att teckna en personlig reseförsäkring. Dessa transportvillkor kan komma att ändras utan förvarning.

ARTIKEL 1 – VAD VISSA UTTRYCK BETYDER I DESSA VILLKOR

När du läser dessa villkor vänligen observera följande:

“VI”, “VÅR”, och “OSS” betyder Svenska Direktflyg AB.

“DU”, “DIN” och “DIG” betyder vem som helst, förutom besättningsmedlemmar, som transporteras eller ska transporteras med ett flygplan i enlighet med en biljett. (Se även definition av ”passagerare”).

Med “AVTALADE UPPEHÅLL” menas de platser, förutom avgångsort och ankomstort, som anges på din biljett eller som är fastställda i våra tidtabeller som planerade uppehåll på din resa.

Med “FLYGBOLAGSKOD” menas de två eller tre bokstäver som identifierar särskilda flygbolag.

Med “AUKTORISERAT OMBUD” menas ett passagerarförsäljningsombud som har utsetts av oss till att representera oss vid försäljning av flygtransport gällande våra tjänster.

Med “BAGAGE” menas din privata egendom som medföljer dig på din resa. Om inget annat anges består den av både ditt incheckade bagage och ditt icke-incheckade bagage.

Med “BAGAGEKVITTO” menas den delen av biljetten som hör samman med transporten av ditt incheckade bagage.

Med “BAGAGEIDENTIFIKATIONSLAPP” menas ett dokument som endast har utfärdats för att identifiera incheckat bagage.

Med "TRANSPORT" menas transport av passagerare och/eller bagage med flyg.

Med "TRANSPORTÖR" menas en flygtransportör vars flygbolagskod anges på din biljett eller på en kombinationsbiljett.

Med "INCHECKAT BAGAGE" menas bagage som vi tar hand om och för vilket vi har utfärdat ett bagagekvitto.

Med "INCHECKNINGSTID" menas tidsgränsen på den aktuella flygplatsen vilken är specificerad av flygbolaget, då du måste ha slutfört incheckningsformalitetserna - och om tillämpligt - mottagit ditt boardingkort.

Med "CODE SHARING" menas den verksamhet då en transportör genomför flygningar för vilka säten erbjuds av en annan transportör som använder sin egen flygbolagskod ensam eller tillsammans med den flygbolagskod för den transportör som genomför flygningen.

Med "SAMMANHÄNGANDE BILJETT" menas en biljett som utfärdats till dig i samband med en annan biljett, som tillsammans utgör ett enda transportavtal.

Med "KONVENTION" menas konventionen om fastställandet av enhetliga regler för internationell flygtransport, undertecknad i Montreal den 28 maj 1999.

Med "KUPONG" menas både en pappersflygkupong och en elektronisk kupong som var och en ger den namngivna passageraren rätt att resa på den särskilda flygningen som anges på den.

I "SKADA" inkluderas dödsfall och kroppsskada som orsakas en passagerare, förlust, delvis förlust, stöld eller annan skada som uppstår till följd av eller i samband med transport eller annan tjänst som hör samman med det som utförs av oss.

Med "DAGAR" menas kalenderdagar, inkluderat veckans alla sju dagar; förutsatt att vid meddelanden ska den dag som meddelandet skickades på inte räknas; och vidare förutsatt av vid fastställandet av en biljetts giltighetstid ska dagen som biljetten utfärdas på eller flygningen påbörjas inte räknas.

Med "ELEKTRONISK KUPONG" menas en elektronisk flygkupong eller annan värdehandling som finns i vår databas.

Med "ELEKTRONISK BILJETT" menas den resplan/det kvitto som utfärdats av oss eller på våra vägnar, elektroniska kuponger och om tillämpligt ett boardingdokument.

Med "FLYGKUPONG" menas den del av biljetten som bär beteckningen "good for passage", eller om det gäller en elektronisk biljett, den elektroniska kupong, och som anger mellan vilka platser du har rätt att transporteras.

Med "FORCE MAJEURE" menas ovanliga och oförutsägbara omständigheter utanför din kontroll, omständigheter som inte kunde ha undvikits även om all skälig omsorg hade utövats.

Med "NÄRMASTE FAMILJ" menas din maka/make eller sambo, föräldrar, barn, systrar och bröder, mor- och farföräldrar, barnbarn, svärföräldrar, svågrar, svägerskor, svärdöttrar och svärsöner.

Med "RESPLAN/KVITTO" menas dokument som vi utfärdar till passagerare som reser med elektroniska biljetter vilka innehåller passagerarens namn, flyginformation och meddelanden.

Med "MEDDELANDE OM AVTALSVILLKOR SOM INFÖRLIVAS GENOM HÄNVISNING" menas de förklaringar som ingår i eller levereras med din biljett eller resplan/kvitto, som identifieras som sådana och som genom hänvisning införlivar dessa transportvillkor och meddelanden.

Med "VÅRA FÖRESKRIFTER" menas våra villkor gällande procedurer och normer utöver dessa villkor, vilka reglerar transportvillkoren för passagerare och/eller bagage samt inkluderar alla tillämpliga tariffer.

Med "PASSAGERARE" menas en person, förutom besättningsmedlemmar som transporteras eller ska transporteras i ett flygplan i enlighet med en biljett. (Se även definitioner som "du", "din" och "dig")

Med "PASSAGERARKUPONG" eller "PASSAGERARKVITTO" menas den del av biljetten som utfärdats av oss eller på våra vägnar, som är märkt som sådan och som i slutändan ska behållas av dig.

Med "SDR" avses en särskild dragningsrätt, vilken är den sammansatta valutaenhet som är den Internationella Valutafondens officiella valutaenhet. Information om den dagsaktuella kursen för en särskild dragningsrätt i en av de nordiska valutorna kan hittas i dagstidningar eller på bankkontor.

Med "UPPEHÅLL/STOPOVER" menas ett planerat stopp på din resa, någonstans mellan avgångsplatsen och resmålet under minst tjugofyra (24) timmar.

Med "TARIFF" menas de publicerade priserna, avgifterna och/eller relaterade transportvillkoren för ett flygbolag, som när så är nödvändiga, har lämnats in till de behöriga myndigheterna.

Med "BILJETT" menas antingen dokumentet som kallas "passagerarbiljett och bagagekvitto" eller den elektroniska biljett som alltid utfärdas av oss eller på våra vägnar, och som inkluderar meddelandet om avtalsvillkor som införlivas genom hänvisning, samt andra meddelanden och kuponger.

Med "ICKE-INCHECKAT BAGAGE" menas allt ditt bagage som inte är incheckat.

ARTIKEL 2 – GILTIGHET

2.1. ALLMÄNT

Förutom vad som föreskrivs i artiklarna 2.2, 2.4 och 2.5, så gäller dessa transportvillkor endast på de flyg eller flygsegment där vårt namn eller vår flygbolagskod anges i rutan "carrier" på biljetten för det specifika flyget eller flygsegmentet. I de fall vi utför flygningar åt andra flygbolag kvarstår våra skyldigheter

gentemot dig som följer av lag, men det är det avtalsslutande flygbolaget som står i en avtalsrelation till dig som passagerare. Det är därför viktigt att du tar reda på vilka villkor som gäller mellan dig och det avtalsslutande flygbolaget.

2.2. CHARTERVERKSAMHET

Om transport utförs i enlighet med ett charteravtal gäller dessa transportvillkor endast om de införlivas genom hänvisning eller på annat sätt i charteravtalet eller biljetten.

2.3 CODE SHARE

På vissa tjänster har vi arrangemang med andra operatörer, vilket kallas "code shares". Detta betyder att även om du har en bokning hos oss och har en biljett där vårt namn eller flygbolagskod anges som transportör kan en annan transportör utföra flygningen. Om sådant arrangemang förekommer kommer vi eller våra auktoriserade ombud att informera dig om vilket flygbolag som utför flygningen, när du gör din bokning. Din avtalspart är den saluförande transportören, alltså den transportör vars flygbolagskod förekommer på flygkupongen bredvid flygnumret.

2.4 LAG MED FÖRETRÄDE

Dessa transportvillkor gäller i den utsträckning de inte är oförenliga med tvingande lag.

Om någon bestämmelse i dessa transportvillkor är ogiltig enligt gällande lag ska övriga bestämmelser ändå gälla.

2.5 VILLKOR GÄLLER FRAMFÖR BESTÄMMELSER

Skulle det förekomma oförenlighet mellan transportvillkoren och andra bestämmelser som det hänvisas till i dessa villkor, ska, om inget annat föreskrivs i transportvillkoren, dessa transportvillkor ha företräde.

ARTIKEL 3 – BILJETTER

3.1 ALLMÄNT

3.1.1 Biljetten utgör avgörande bevis på transportavtalet mellan oss och den passagerare som anges på biljetten. Vi kommer endast att erbjuda transport till den passagerare vars namn är angivet på biljetten och du kan komma att behöva uppvisa lämplig id-handling.

3.1.2 En biljett som är köpt för personligt bruk, t ex i syften andra än handel, affärer eller yrke kan överlåtas i sin helhet (men inte delvis), under förutsättning:

- att du kontaktar oss med en begäran om överlåtelse av din biljett åtminstone 24 timmar innan schemalagd avgångstid vilken anges på biljettens första flygkupong, och
- att personen som biljetten ska överlåtas till uppfyller alla villkor som gäller för den ursprungliga biljetten.

När du överlåter din biljett till oss kommer vi att utfärda en ny biljett i den persons namn som biljetten ska överlåtas till. Den nya biljetten kommer att omfattas av samma villkor som den utbytta biljetten. Du kommer att debiteras en administrationsavgift på 17 SDR för överlåtelse av biljetten. Förutom det som föreskrivs ovan får en biljett inte överlåtas.

3.1.3 Vissa biljetter säljs tills rabatterade priser vilka kan vara delvis eller helt icke-återbetalningsbara. Du bör välja det biljettpris som passar dina behov bäst. Du kan också vilja säkerställa att du har lämplig försäkring för att täcka de fall då du måste avboka din biljett.

3.1.4 Om du har en biljett enligt beskrivningen i artikel 3.1.3 ovan och förhindras att resa på grund av Force majeure så kommer vi att gottgöra dig genom ett tillgodohavande av det icke-återbetalningsbara beloppet vilket kan användas för framtida resor med oss, under förutsättning att du har kunnat uppvisa bevis på denna Force majeure, efter avdrag för en administrationsavgift på 17 SDR.

3.1.5 Biljetten är och förblir att vara den utfärdande transportörens egendom.

3.1.6 Förutom om det gäller en elektronisk biljett ska du inte ha rätt att transporteras på en flygning om du inte uppvisar en giltig biljett som innehåller flygkupongen för det flyget och alla andra oanvända flygkuponger, samt passagerarkupongen. Dessutom ska du inte ha rätt att transporteras om biljetten som uppvisas har förvanskats eller om den har ändrats, annat än av oss eller våra auktoriserade ombud. I fallet med en elektronisk biljett ska du inte ha rätt att transporteras på en flygning om du inte kan uppvisa giltig legitimation och att en giltig elektronisk biljett har utfärdats i ditt namn.

3.1.7 (a) Om du har förlorat eller förvanskat en biljett (eller del av den), eller om du inte kan uppvisa en biljett som innehåller passagerarkupongen samt alla oanvända flygkuponger kommer vi, på din begäran och om vi har utfärdat biljetten i fråga, att ersätta denna biljett (eller del av den) genom att utfärda en ny biljett, under förutsättning av det finns bevis som enkelt kan bekräftas vid tidpunkten, att en biljett som var giltig för flygningarna i fråga har utfärdats på rätt sätt och att du skriver under ett avtal som gör dig ersättningsskyldig för alla eventuella kostnader eller förluster upp till den ursprungliga biljettens värde, vilka är nödvändiga och som vi eller annan transportör skäligen ådrar oss för missbruk av den ursprungliga biljetten. Vi kommer inte att kräva dig på ersättning för några som helst förluster vilka är ett resultat av vår egen försumlighet. Vi kan komma att ta ut en administrationsavgift för denna tjänst, om inte förlusten eller förvanskningen berodde på försummelse från vår eller ett av våra auktoriserade ombuds sida.

3.1.7 (b) Om denna bevisning inte finns tillgänglig eller om du undertecknar ett sådant avtal kan vi komma att begära att du betalar upp till hela biljettpriset för en ersättningsbiljett, vilket kan återbetalas om och när vi är nöjda med att den förlorade eller förvanskade biljetten inte har använts före utgången av dess giltighetstid. Om du hittar originalbiljetten före utgången av dess giltighetstid och om du överlämnar den till oss ska ovannämnda återbetalning behandlas vid denna tidpunkt.

3.1.8 En biljett är en värdehandling och du bör vidta lämpliga åtgärder för att skydda den, samt säkerställa att den inte försvinner eller blir stulen.

3.2 GILTIGHETSTID

3.2.1 Om inte annat anges på biljetten, i dessa transportvillkor, eller i gällande tariffer (som kan begränsa en biljetts giltighetstid, då begränsningen kommer anges på biljetten), gäller en biljett i:

3.2.1.1 (a) ett år från utfärdandedagen eller

3.2.1.1 (b) beroende på den första resan som sker inom ett år från utfärdandedagen, ett år från den första resdagen enligt biljetten.

3.2.2: Om du förhindras att resa inom biljettens giltighetstid på grund av att vi inte kunde bekräfta en reservation vid tidpunkten då du begärde reservationer, kommer din biljetts giltighetstid att förlängas till och med vår första flygning med plats ombord eller så kommer du bli berättigad till en återbetalning i enlighet med artikel 10.3.

3.2.3 Om du efter att ha påbörjat din resa förhindras från att resa inom biljettens giltighetstid på grund av sjukdom, kan vi förlänga din biljetts giltighetstid fram till den dag då du är tillräckligt frisk för att resa eller till vår första flygning efter det datum från den tidpunkt då resan återupptas då det finns plats i den klass för vilken biljettpriset har betalats. Denna sjukdom måste intygas med ett läkarintyg. När de flygkuponger som finns kvar i biljetten, eller om det gäller en elektronisk biljett, den elektroniska kupongen, inkluderar en eller flera uppehåll så kan giltighetstiden för denna biljett förlängas i högst tre månader från det datum som anges på detta intyg. Om du har en biljett med ett specialpris så är tidsfristen för en förlängning högst 7 dagar, om det inte är förbjudet enligt reglerna som gäller för det pris som betalats. Under sådana omständigheter kommer vi på samma sätt att förlänga biljetternas giltighetstid för dina närmsta familjemedlemmar som reser tillsammans med dig.

3.2.4 Om en passagerare avlider under en resa kan biljetterna för personerna som reser med passageraren ändras genom att den kortaste vistelsen avstås eller giltigheten förlängs. Om en person som tillhör en passagerares närmsta familj avlider och denne passagerare redan har påbörjat sin resa ska biljetternas giltighetstid för både passageraren i fråga samt hans eller hennes närmaste familj som reser med passageraren på samma sätt modifieras. Varje modifiering ska ske efter mottagandet av en giltig dödsattest och ingen sådan giltighetsförlängning ska avse en längre tidsperiod än fyrtiofem (45) dagar från dödsdagen.

3.3 KUPONGORDNING OCH ANVÄNDNING

3.3.1 Den biljett du har köpt är endast giltig för transporten som framgår av biljetten, från avreseorten via eventuella avtalade mellanlandningsplatser till det slutgiltiga resmålet. Det pris du har betalat är baserat på vår tariff och gäller för den transport som framgår av biljetten. Den utgör en viktig del av vårt avtal med dig. Biljetten kommer inte att godkännas och den kommer att förlora sin giltighet om alla kupongerna inte används i den ordning som anges på biljetten.

3.3.2 Om du vill ändra någon del av din transport måste du kontakta oss i förväg. Priset för din nya transport kommer att beräknas och du kommer ges möjlighet att acceptera det nya priset eller behålla din ursprungliga transport enligt biljetten. Om du måste ändra någon del av din transport på grund av Force majeure måste du kontakta oss så snart som möjligt, och vi kommer att sträva efter att transportera dig till din nästa mellanlandning eller slutgiltiga destination, utan att beräkna ett nytt pris.

3.3.3 Om du ändrar din transport utan vårt medgivande kommer vi att beräkna rätt pris för din faktiska resa. Du måste betala alla mellanskillnader mellan det pris du har betalat och totalpriset för din ändrade transport. Vi kommer att återbetala

mellanskillnaden om det nya priset är lägre, men annars har dina outnyttjade kuponger inget värde.

3.3.4 Du bör vara medveten om att samtidigt som vissa typer av ändringar inte leder till en förändring av biljettpriset kan andra som exempelvis en ändring av avreseorten (till exempel om du inte flyger det första segmentet) eller om du ändrar riktningen på din resa leda till en prisökning. Många priser gäller endast de datum och för de flygningar som anges på biljetten och ändringar kanske inte tillåts alls, eller endast mot betalning av en tilläggsavgift.

3.3.5 Varje flygkupong som ingår i din biljett kommer att accepteras för transport i den klass och på det datum samt den flygning för vilka plats har reserverats. När en biljett ursprungligen utfärdats utan att en bokning har specificerats kan plats senare reserveras enligt vår tariff och beroende på platstillgången på den önskade flygningen.

3.3.6 Du bör vara medveten om att ifall du inte dyker upp till en flygning utan att informera oss på förhand kan vi ställa in din återresa eller senare reservationer. Om du dock informerar oss i förväg kommer vi inte att ställa in dina senare flygreservationer, men artikel 3.3.4. kommer gälla i detta fall.

3.4 TRANSPORTÖRENS NAMN OCH ADRESS

Vårt namn kan förkortas till vår flygbolagskod, eller på annat sätt på biljetten. Vår adress ska anses vara den avreseflygplats som anges mot den första förkortningen av vårt namn i rutan "carrier" på biljetten, eller om det gäller en elektronisk biljett, som anges för vårt första flygsegment i resplanen/kvittot.

ARTIKEL 4 – PRISER, SKATTER OCH AVGIFTER

4.1 PRISER

Priserna gäller bara för transport från flygplatsen vid avreseorten till flygplatsen på resmålet, om inte annat uttryckligen anges. Priserna inkluderar inte marktransport mellan flygplatser och mellan flygplatser och stadsterminaler om inte annat uttryckligen anges. Om inte annat avtalats kommer ditt pris att beräknas i enlighet med vår tariff som gäller på den dag då du reserverar din biljett för resa på de specifika datum och enligt den resplan som framgår av den. Om du ändrar din resplan eller dina resedatum kan detta påverka det pris som du ska betala.

4.2 SKATTER OCH AVGIFTER

Tillämpliga skatter och avgifter påförda av statliga myndigheter eller flygplatsoperatören ska betalas av dig. I priset ingår de skatter och avgifter som inte inkluderas i nettopriset, vilka ofta är listade separat på biljetten. Direktflyg anger alltid de skatter och avgifter som är oundvikliga och förutsebara vid tidpunkten för offentliggörandet av priset till konsumenten.

4.3 VALUTA

Priser, skatter och avgifter ska betalas i det lands valuta som biljetten utfärdades i, såvida en annan valuta inte anges av oss eller våra auktoriserade ombud, vid eller före betalningen åläggs (till exempel på grund av att den lokala valutan inte kan konverteras). Vi kan efter eget godtycke acceptera betalning i en annan valuta.

ARTIKEL 5 – RESERVATIONER

5.1 RESERVATIONSKRAV

5.1.1 Vi eller våra auktoriserade ombud kommer att registrera din(a) reservation(er). På din begäran kommer vi att utfärda en skriftlig bekräftelse på din(a) reservation(er).

5.1.2 Vissa priser har restriktioner vilket begränsar eller utesluter din rätt att ändra eller avboka reservationer eller begära en återbetalning.

5.2 TIDSGRÄNSER FÖR BILJETTER

Om du inte har betalat biljetten före den angivna tidsfristen för biljetten, som vi eller våra auktoriserade ombud har informerat om, kan vi ställa in din reservation.

5.3 PERSONUPPGIFTER

Du är införstådd med att dina personuppgifter har lämnats till oss i syfte att: göra en reservation, köpa en biljett, erhålla extratjänster så som exempelvis hotellreservationer och hyrbil, utveckla och tillhandahålla tjänster så som exempelvis särskilda hjälpmedel för personer med nedsatt rörelseförmåga, specialmåltider och uppfyllande av andra särskilda önskingar som våra passagerare kan ha, underlätta immigrations- och inreseförfaranden och ställa sådana uppgifter till myndigheters förfogande, i samband med din resa. I dessa syften ger du oss befogenhet att behålla och använda dessa uppgifter och överföra dem till våra egna kontor, auktoriserade ombud, statliga myndigheter, eller andra flygbolag eller de som tillhandahåller ovannämnda tjänster. Dina personuppgifter kommer inte att användas i marknadsföringssyfte utan din tillåtelse.

5.4 PLACERING/ "SEATING"

Vi kommer sträva efter att uppfylla placeringsönskemål men vi kan inte garantera en viss plats. Vi förbehåller oss rätten att fördela eller omfördela platser när som helst, även efter ombordstigningen på flygplanet. Detta kan vara nödvändigt på grund av drift- och säkerhetsskäl.

5.5 ÅTERBEKRÄFTELSE AV RESERVATIONER

5.5.1 Reservationer för fortsatt resa eller returresa kan vara föremål för krav på återbekräftelse av reservationerna inom specifika tidsfrister. Vi kommer att informera dig om när vi behöver en återbekräftelse och hur och när den ska ske. Om detta krävs och du inte bekräftar på nytt kan vi komma att ställa in dina reservationer för vidare resa och returresa. Om du informerar oss om att du önskar att fortsätta din resa och det finns plats på flygningen kommer vi dock att återställa dina reservationer och transportera dig. Om det inte finns plats på flygningen kommer vi skäligen försöka att transportera dig till din nästa eller slutgiltiga destination.

5.2.2 Du bör kontrollera kraven på återbekräftelse med alla andra transportörer som är involverade i din resa. När så krävs, måste du återbekräfta med transportören vars kod anges för den aktuella flygningen på biljetten.

ARTIKEL 6 – INCHECKNING OCH BOARDING

6.1 ALLMÄNT

6.1.1 Incheckningstiderna kan variera från flygplats till flygplats och vi rekommenderar att du hämtar information om dessa incheckningstider och följer dem. Din resa blir smidigare om du tillåter dig själv gott om tid att följa incheckningstiderna. Vi förbehåller oss rätten att annullera din reservation om du inte följer de angivna incheckningstiderna. Vi eller våra auktoriserade ombud kommer att informera dig om din incheckningstid för din första flygning med oss. För senare flygningar på din resa bör du hämta information om incheckningstiderna. Incheckningstiderna för våra flygningar hittas i vår tidtabell, eller kan fås från oss eller våra auktoriserade ombud.

6.1.2 Du måste vara vid gaten senast på den tidpunkt som anges av oss eller våra auktoriserade ombud när du checkar in.

6.1.3 Vi kan annullera den plats som har reserverats till dig om du inte kommer till gaten i tid.

6.1.4 Vi kommer inte att vara ersättningsskyldiga gentemot dig för någon förlust eller utgift som uppstår till följd av att du inte uppfyller bestämmelserna i denna artikel om vi inte har varit försumliga.

ARTIKEL 7 – NEKANDE OCH BEGRÄNSNING AV TRANSPORT

7.1 RÄTT ATT NEKA TRANSPORT

I skäligt utövande av vår bestämmanderätt kan vi neka att transportera dig eller ditt bagage om vi har informerat dig skriftligen om att vi inte vid någon tidpunkt efter datumet för detta meddelande skulle transportera dig på våra flygningar. I detta fall kommer du ha rätt till en återbetalning. Vi kan också neka att transportera dig eller ditt bagage om en eller flera av följande händelser har inträffat eller om vi skäligen tror att de kommer att inträffa:

7.1.1 om denna åtgärd är nödvändig för att uppfylla några gällande statliga lagar, förordningar eller regler;

7.1.2 om transporten av dig eller ditt bagage kan äventyra eller påverka säkerheten, hälsan eller väsentligt påverka komforten hos andra passagerare eller besättning;

7.1.3 om ditt mentala eller fysiska tillstånd, inklusive din alkohol- eller drogpåverkan, utgör en fara eller risk för dig själv, passagerare, besättning, eller egendom;

7.1.4 om du har uppfört dig dåligt på ett tidigare flyg och vi har anledning att tro att ett sådant uppförande kan upprepas;

7.1.5 om du har vägrat att genomgå en säkerhetskontroll;

7.1.6 om du inte har betalat gällande priser, skatter eller avgifter;

7.1.7 om du inte förefaller ha giltiga resehandlingar, kan försöka komma in i ett land som du befinner dig i transfer i, eller för vilket du inte har giltiga resehandlingar, förstör dina resehandlingar under flygning eller vägrar att lämna över dina resehandlingar till flygbesättningen mot kvitto, när så begärs; eller om vi på något

annat sätt har anledning att tro att du inte kommer tillåtas att komma in i det land som är din slutdestination eller ett annat land där du befinner dig i transfer;

7.1.8 om du uppvisar en biljett som har förvärvats olagligt, har köpts av en annan enhet än oss eller våra auktoriserade ombud, eller har rapporterats som borttappad eller stulen, är förfalskad, eller om du inte kan bevisa att du är personen som är namngiven på biljetten;

7.1.9 om du inte har uppfyllt kraven i artikel 3.3 ovan avseende kupongordning och användning eller om du uppvisar en biljett som har utfärdats eller ändrats på något sätt, annat än av oss eller våra auktoriserade ombud, eller biljetten har förvanskats;

7.1.10 om du inte uppfyller våra instruktioner gällande säkerhet.

7.2 SÄRSKILD ASSISTANS

En flygsäkerhetsbedömning behöver ske vid transport av ensamresande barn, handikappade personer, gravida kvinnor, personer med sjukdomar, eller andra personer som behöver särskild assistans, och det finns även ett behov av att planera assistans med så god framförhållning som möjligt. De mindre flygplanstyper som Direktflyg trafikerar medför säkerhetsrelaterade begränsningar avseende vilka typer av funktionshinder som är möjliga på Direktflygs flygningar, liksom avseende antalet personer med funktionshinder som kan flyga med samma flyg. Vi vill därför att du anmäler ditt funktionshinder eller behov av assistans enligt ovan senast i samband med bokningen, så att vi tidigt kan ta ställning till och meddela om det kommer att vara möjligt att transportera dig på ifrågavarande flyg. Eftersom det finns en risk att vi kan behöva neka resa för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav eller för att det är fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personen, kan passageraren genom att informera om sina särskilda behov i förväg, tidigt få ett besked om det kommer att vara möjligt att resa, och därmed försäkra sig om att undvika olägenheten av att bli nekad ombordstigning. För mer information om att resa med Direktflyg med funktionshinder, se avsnittet "Bra att veta" – "Rörelsehindrade och rullstol" på vår hemsida, www.direktflyg.com.

ARTIKEL 8 – BAGAGE

8.1 KOSTNADSFRIIT BAGAGE

Du får medföra visst bagage utan kostnad med förbehåll för våra regler och begränsningar, som kan fås på begäran från oss eller våra auktoriserade ombud och finns tillgängliga på vår hemsida, www.direktflyg.com, under "Bra att veta" – "Bagagebestämmelser".

8.2 ÖVERVIKTSBAGAGE

Du kommer att bli skyldig att betala en avgift för transport av bagage utöver det kostnadsfria bagaget. Dessa priser kan begäras från oss eller våra auktoriserade ombud

8.3 FÖREMÅL SOM EJ GODKÄNNES SOM BAGAGE

8.3.1 Du får inte ha följande i ditt bagage:

8.3.1.1 föremål som kan äventyra flygplanet eller personer eller ägodelar ombord flygplanet, exempelvis sådana som anges i Internationella civila luftfartsorganisationen (ICAO) tekniska instruktioner för säker flygtransport av farligt gods och IATA:s (Internationella Air Transport Association) förordning om farligt gods, samt i våra förordningar (mer information kan fås av oss på begäran);

8.3.1.2 föremål vars transport är förbjuden enligt gällande lagar, förordningar och beslut i någon stat som vi ska flyga från, över eller till;

8.3.1.3 levande djur, med undantag för det som föreskrivs i artikel 8.9;

8.3.1.4 föremål som vi skäligen anser som olämpliga för transport på grund av att de är farliga eller osäkra, eller på grund av deras vikt, storlek, form eller karaktär, eller som är ömtåliga eller flyktiga med tanke på bland annat den flygplanstyp som används. Information om vilka föremål vi anser som olämpliga kan fås av oss på begäran.

8.3.2 Det är förbjudet att transportera eldvapen och ammunition annat än för jakt och sport som bagage. Eldvapen och ammunition för jakt och fiske kan godkännas som incheckat bagage. Eldvapen måste vara urladdade med säkringen på och packas på lämpligt sätt. Transport av ammunition omfattas av ICAO:s och IATA:s regler i enlighet med artikel 8.3.1.1.

8.3.3 Eldvapen så som antika eldvapen, svärd, knivar och liknande föremål kan godkännas som incheckat bagage med vårt godtycke, men kommer inte att tillåtas i flygplanskabinen.

8.3.4 Du får inte ha pengar, nycklar, receptbelagda mediciner, smycken, ädelmetaller, ömtåliga eller flyktiga föremål, datorer, mobiltelefoner, personliga elektroniska apparater, avtalshandlingar, värdepapper eller andra värdesaker, affärsdokument, pass och andra id-handlingar eller prover, i ditt incheckade bagage.

8.3.5 Om, trots att det är förbjudet, något av de föremål som listas i artiklarna 8.3.1, 8.3.2, 8.3.4, finns i ditt incheckade bagage är vi inte ansvariga för någon förlust, försening, eller skada på detta föremål.

8.4 RÄTT ATT NEKA TRANSPORT

8.4.1 Med förbehåll för artiklarna 8.3.2 och 8.3.3 kommer vi att neka att medföra de föremål som beskrivs i artikel 8.3 som bagage, och vi kan vägra ytterligare transport av sådana föremål om vi upptäcker dem.

8.4.2 Vi kan neka att ta med något föremål som bagage om vi skäligen anser att det är olämpligt för transport på grund av dess storlek, form, vikt, innehåll, karaktär, eller av skäl som rör säkerhet eller drift, eller övriga passagerares komfort. Information om ej godkända föremål kan fås på begäran.

8.4.3 Vi kan neka att godkänna bagage för transport om det inte enligt vår skäligen uppfattning har packats på ett riktigt och säkert sätt i lämpliga behållare. Information om förpackningar och behållare som ej är godkända av oss kan fås på begäran.

8.4.4 Om inte arrangemang har gjorts i förväg för dess transport med oss, kan vi transportera ditt bagage som överstiger den gällande kostnadsfria gränsen, på senare flygningar utan någon ersättning till dig för detta dröjsmål.

8.5 RÄTT TILL GENOMSÖKNING

Av säkerhetsskäl kan vi be dig att tillåta en genomsökning och skanning av din person och en genomsökning, skanning eller röntgen av ditt bagage. Om du inte är tillgänglig kan ditt bagage komma att genomsökas i din frånvaro i syfte att fastställa om du innehar eller ditt bagage innehåller något av de föremål som beskrivs i artikel 8.3.1 eller eldvapen, ammunition eller vapen, som inte har uppvisats för oss i enlighet med artikel 8.3.2 eller 8.3.3. Om du inte vill följa denna begäran kan vi komma att neka dig och ditt bagage transport. Om en genomsökning eller skanning orsakar skada på dig, eller om en röntgen eller skanning orsakar skada på ditt bagage, kommer vi inte att vara ersättningsskyldiga för sådana skador om det inte beror på vårt fel eller försumlighet.

8.6 INCHECKAT BAGAGE

8.6.1 När du lämnar bagage till oss som du vill checka in tar vi hand om och utfärdar en bagageidentifieringslapp för varje incheckat bagage.

8.6.2 Incheckat bagage måste bära ditt namn och annan personlig information.

8.6.3 Incheckat bagage kommer om det ligger inom gränserna när så är möjligt att transporteras på samma flygning som dig, om vi inte beslutar av skäl som rör säkerhet eller drift att transportera det på en alternativ flygning. Om ditt incheckade bagage transporteras på en senare flygning kommer vi att leverera det till dig, om inte gällande lag kräver att du är närvarande för tulldeklaration. Om ditt incheckade bagage är försenat, gäller bestämmelserna i artikel 15.4.

8.7 HANDBAGAGE

8.7.1 Bagage som du bär ombord på flygplanet måste få plats under stolsitsen framför dig eller i ett stängt förvaringsutrymme i flygplanskabinen. Om ditt bagage inte kan förvaras på detta sätt, eller om det väger för mycket, eller om det anses osäkert av något skäl, måste det transporteras som incheckat bagage. Vi har angivna största dimensioner och vikter för bagage som du bär ombord våra flygplan. Denna information kan fås av oss eller våra auktoriserade ombud på begäran. Om en annan transportör genomför din flygning kan andra villkor gälla. Information om dessa villkor kan på begäran fås av den transportör som genomför flygningen. På begäran hjälper vi dig att erhålla dessa villkor.

8.7.2 Föremål som inte är lämpliga för transport i lastutrymmet (t ex ömtåliga musikinstrument), och som inte uppfyller kraven i artikel 8.7.1 ovan kommer endast att godkännas för transport i kabinutrymmet om du har meddelat oss i förväg och fått vårt tillstånd. Du kan behöva betala en särskild avgift för denna tjänst.

8.8 UPPHÄMTNING OCH LEVERANS AV INCHECKAT BAGAGE

8.8.1 Med förbehåll för artikel 8.6.3 är du skyldig att hämta ditt incheckade bagage så snart det blir tillgängligt på ditt resmål eller ditt uppehåll. Om du inte hämtar det inom rimlig tid kan vi debitera dig en förvaringsavgift. Om ditt incheckade bagage inte

hämtas inom tre (3) månader från den tidpunkt det görs tillgängligt kan vi avyttra det utan någon ersättningsskyldighet gentemot dig.

8.8.2 Endast innehavaren av bagagekvittot och bagageidentifikationslappen har rätt att ta emot det incheckade bagaget.

8.8.3 Om en person som gör anspråk på incheckat bagage inte kan uppvisa bagagekvittot och inte kan identifiera bagaget med en bagageidentifikationslapp kommer vi endast att överlämna bagaget till denna person på villkoret att han eller hon till vår belåtenhet bevisar att han eller hon har rätt till bagaget.

8.9 DJUR

8.9.1 Om vi samtycker till att transportera dina djur kommer de att transporteras på följande villkor:

8.9.2 Du måste säkerställa att djur som exempelvis hundar, katter, burfåglar och andra husdjur, är ordentligt packade i burar och att du medför giltiga hälso- och vaccinationsintyg, inresetillstånd och andra dokument som krävs i inreseländer och transitländer, om du brister i detta kommer de inte att godkännas för transport. Denna transport kan bli föremål för ytterligare villkor som anges av oss, vilka är tillgängliga på begäran.

8.9.3 Om djuret godkänns som bagage ska djuret, tillsammans med dess bur och mat, inte inkluderas i det kostnadsfria bagaget, utan utgöra överskottsbagage, för vilket du är skyldig att betala det gällande priset.

8.9.4 Ledsagarhundar och deras burar samt mat som medföljer passagerare med funktionsnedsättningar kommer att transporteras kostnadsfritt utöver det normala kostnadsfria bagaget.

8.9.5 Om transporten inte omfattas av konventionens ersättningsregler är vi inte ansvariga för skada på eller förlust, sjukdom eller dödsfall av ett djur som vi har samtyckt till att transportera, om vi inte har varit försumliga.

8.9.6 Vi ska inte ha någon ersättningsskyldighet med avseende på något sådant djur som inte har alla nödvändiga handlingar med avseende på djurets inresa i eller passage genom något land, någon delstat eller något territorium och den person som medför djuret måste ersätta oss för alla böter, kostnader, förluster eller ersättningsskyldigheter som skäligen påförs oss eller som vi ådrar oss av till följd av detta.

ARTIKEL 9 – TIDTABELLER, FÖRSENINGAR OCH INSTÄLLDA FLYG

9.1 TIDTABELLER

9.1.1 De flygtider som anges i tidtabellerna kan ändras mellan datumet för publicering och det datum som du faktiskt reser.

9.1.2 Innan vi godkänner din bokning kommer vi eller vårt auktoriserade ombud att informera dig om den planerade flygtid som gäller vid denna tidpunkt, och denna kommer att framgå av din biljett. Det är möjligt att vi måste ändra den planerade

flygtiden efter utfärdandet av din biljett. Om du tillhandahåller oss din kontaktinformation kommer vi att informera dig om sådana ändringar. Om vi, efter att du har gjort reservationen, gör en ändring av den planerade flygtiden som inte kan godtas av dig, och om vi inte har möjlighet att omboka dig på en annan flygning som kan godtas av dig, har du rätt att häva köpet, och därmed rätt till återbetalning i enlighet med artikel 10.2 och det kan också finnas en möjlighet till skadestånd.

9.2 INSTÄLLDA FLYGNINGAR, OMDIRIGERING AV FLYG, FÖRSENINGAR ETC.

9.2.1 Vi kommer att vidta alla nödvändiga åtgärder för att undvika förseningar i transporten av dig och ditt bagage. Vid utövandet av dessa åtgärder och för att undvika en inställd flygning, kan vi i undantagsfall arrangera att en flygning genomförs för vår räkning av en alternativ transportör och/eller ett alternativt flygplan.

9.2.2 Inställda flyg

9.2.2.1 Om vi ställer in en flygning kan passageraren välja mellan antingen i) återbetalning av inköpspriset för biljetten med avseende på den del av resan som inte fullföljts, och även del av resan som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan, samt i relevanta fall en returflygning till den första avgångsorten, eller ii) ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt, under likvärdiga transportvillkor, eller iii) ombokning till den slutliga bestämmelseorten till ett senare datum som passageraren finner lämpligt, under likvärdiga transportvillkor, beroende på platstillgång. Om flygning erbjuds till en annan flygplats på samma destinationsort, svarar flygbolaget för transport från den planerade flygplatsen till den nya flygplatsen, eller till annan plats efter överenskommelse.

9.2.2.2 Vid inställt flyg har passageraren även rätt till måltider och förfriskningar i skälig proportion till väntetiden, liksom två gratis telefonsamtal, telex, fax eller e-postmeddelanden.

9.2.2.3 Om omdirigering sker och den nya flygningens rimligen förväntade avgångstid är åtminstone dagen efter den avgång som var planerad för den inställda flygningen, erbjuds passagerare hotellrum, i sådana fall då övernattnings under en eller flera nätter blir nödvändig, eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig, liksom transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten (hotell eller annan).

9.2.2.4 Om det inställda flyget inte berodde på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits, och passageraren inte i) underrättats två veckor i förväg, ii) underrättats mellan två veckor och sju dagar i förväg, och erbjudits ombokning så att denne kan avresa högst två timmar före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå sin slutliga bestämmelseort senast fyra timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, eller iii) erbjudits ombokning så att de kan avresa högst en timme före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå sin slutliga bestämmelseort senast två timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, har passageraren rätt till kompensation mellan 125 och 600 euro, beroende på den planerade flygningens längd och hur lång försening passageraren drabbas av på grund av att flygningen inställts, i enlighet med artikel 7 i EU-förordning 261/2004.

9.2.3 Försenade flyg

9.2.3.1 När vi har rimlig anledning att anta att flygningen kommer att bli försenad med mer än två timmar, kommer vi att erbjuda måltider och förfriskningar i skäligen proportion till väntetiden, liksom två gratis telefonsamtal, telex, fax eller e-postmeddelanden.

9.2.3.2 Om den rimligen förväntade avgångstiden är åtminstone dagen efter den tidigare tillkännagivna avgångstiden erbjuds passagerare hotellrum, i sådana fall då övernattnings under en eller flera nätter blir nödvändig, eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig, liksom transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten (hotell eller annan).

9.2.3.3 Om förseningen är åtminstone fem timmar erbjuds passageraren att avbryta resan och få återbetalning av inköpspriset för biljetten med avseende på den del av resan som inte fullföljts, och även del av resan som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan, samt i relevanta fall en returflygning till den första avgångsorten.

9.2.3.4 Enligt EU-domstolens dom i målet C-432/07, *Sturgeon*, kan passagerarna på försenade flygningar jämföras med passagerarna på inställda flygningar om de drabbas av tidsspillan som uppgår till tre timmar eller mer, med avseende på den rätt till kompensation som beskrivs i punkt 9.2.2.4 ovan.

9.2.4 Vi erbjuder även den assistans till passagerare som beskrivs under punkterna 9.2.2.1 till 9.2.2.3 för det fall att vi misslyckas med att stanna på ditt resmål eller uppehåll, orsakar att du missar ett anslutningsflyg för vilket du har en bekräftad reservation eller byter ut den transportör som genomför flygningen, och detta inte har meddelats dig eller inte kan godtas av dig.

9.2.5 Återbetalning sker i enlighet med bestämmelserna i punkt 10.2. Ersättningsbestämmelserna i punkt 15.4 gäller för de händelser som beskrivs i punkt 9.2.

9.3 NEKAD OMBORDSTIGNING

9.3.1 För att tillgodose så många passagerare som möjligt, och baserat på erfarenheten att ett antal resenärer inte kommer till den flygning som de har reservation till kan vi bekräfta platser över flygplanets kapacitet (också kallat "överbokning"). Vi och de flesta andra flygbolagen har ersättningssystem för passagerare med bekräftade reservationer som omotiverat nekas ombordstigning på grund av att inga platser finns. Vi vidtar alla åtgärder för att tillhandahålla de platser för vilka bekräftade reservationer har gjorts. När vi väljer ut de passagerare som ska bokas om söker vi först frivilliga som är beredda att avstå sin reservation i utbyte mot förmåner som erbjuds av oss, med förbehåll för eventuella säkerhetsbegränsningar och/eller driftsrelaterade begränsningar på den aktuella flygplatsen.

9.3.2 Om vi inte kan tillhandahålla tidigare bekräftade platser kommer vi att kompensera de passagerare som har nekats ombordstigning i enlighet med gällande lag, främst EU-förordning 261/2004, artikel 4.

9.3.3 Om en passagerare blir nekad ombordstigning eller frivilligt avstår från sin platsreservation, har denne rätt att välja mellan antingen i) återbetalning av inköpspriset för biljetten med avseende på den del av resan som inte fullföljts, och även del av resan som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan, samt i relevanta fall en returflygning till den första avgångsorten, eller ii) ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt, under likvärdiga transportvillkor, eller iii) ombokning till den slutliga bestämmelseorten till ett senare datum som passageraren finner lämpligt, under likvärdiga transportvillkor, beroende på platstillgång. Om flygning erbjuds till en annan flygplats på samma destinationsort, svarar flygbolaget för transport från den planerade flygplatsen till den nya flygplatsen, eller till annan plats efter överenskommelse.

9.3.4 Om passagerare nekats ombordstigning mot sin vilja, har passagerarna även rätt till måltider och förfriskningar i skälig proportion till väntetiden, liksom två gratis telefonsamtal, telex, fax eller e-postmeddelanden. Om omdirigering sker och den nya flygningens rimligen förväntade avgångstid är åtminstone dagen efter den avgång för vilken passagerarna nekades ombordstigning, erbjuds passagerare hotellrum, i sådana fall då övernattnin under en eller flera nätter blir nödvändig, eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig, liksom transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten (hotell eller annan).

9.3.5 Om du har en bekräftad reservation på en viss flygning och du nekats ombordstigning enbart på grund av överbokning kommer du att ha rätt till nekad ombordstigningskompensation i enlighet med Artikel 7 i förordning 261/2004.

ARTIKEL 10 – ÅTERBETALNINGAR

10.1 PERSON SOM ÅTERBETALNINGEN SKA GÖRAS TILL

10.1.1 Vi kommer att återbetala en biljett eller en outnyttjad del av den i enlighet med gällande prisregler eller tariffer, enligt följande:

10.1.2 Om inte annat föreskrivs i denna artikel ska vi ha rätt att göra en återbetalning antingen till den person som namnges på biljetten eller den person som har betalt för biljetten, mot uppvisande av tillfredsställande bevis på denna betalning.

10.1.3 Om en biljett har betalats av en annan person än den passagerare som namnges på biljetten och det anges på biljetten att rätten till återbetalning är begränsad, kommer vi endast att göra en återbetalning till den person som har betalt för biljetten, eller enligt denna persons anvisningar.

10.1.4 Om det inte gäller en förlorad biljett kommer återbetalningar endast att göras vid överlämnande av biljetten och alla outnyttjade flygkuponger till oss.

10.2 OFRIVILLIGA ÅTERBETALNINGAR

10.2.1 Om vi ställer in en flygning, misslyckas med att operera en flygning inom de tidsgränser som anges i artikel 6 i EU 261/2004, misslyckas med att stanna på ditt resmål eller uppehåll, orsakar att du missar ett anslutningsflyg för vilket du har en bekräftad reservation eller byter ut den transportör som genomför flygningen, och detta inte har meddelats dig och inte kan godtas av dig, ska återbetalningsbeloppet vara:

10.2.1.1 om ingen del av biljetten har utnyttjats, ett belopp som motsvarar det pris som har betalats;

10.2.1.2 om en del av biljetten har utnyttjats kommer återbetalningen inte vara mindre än mellanskillnaden mellan det betalade priset och det rådande priset för resor mellan de platser för vilka biljetten har utnyttjats.

10.3 FRIVILLIGA ÅTERBETALNINGAR

10.3.1 Om du är berättigad till en återbetalning av din biljett för andra anledningar än de specificerade i artikel 10.2, ska det återbetalningsbara beloppet vara:

10.3.1.1 om ingen del av biljetten har använts, ett belopp som motsvarar det betalade priset, minus skäliga serviceavgifter och avgifter för inställda flyg;

10.3.1.2 om en del av biljetten har använts, ska återbetalningen vara ett belopp som motsvarar mellanskillnaden mellan det betalade priset och det gällande priset för resor mellan de platser för vilka biljetten utnyttjats, minus skäliga serviceavgifter och avgifter för inställda flyg.

10.4 ÅTERBETALNING FÖR FÖRLORAD BILJETT

10.4.1 Om du förlorar din biljett eller del av den kommer en återbetalning att göras mot betalning av en skälig administrationsavgift så snart som möjligt efter utgången av biljettens giltighet, på följande villkor:

10.4.1.1 att den förlorade biljetten, eller del av den, inte har utnyttjats, tidigare återbetalts eller ersatts, förutom då användningen, återbetalningen eller ersättningen av eller till en tredje person berodde på vår egen försumlighet, och

10.4.1.2 att den person som återbetalningen görs till åtar sig att i en sådan form som föreskrivs av oss, återbetala det återbetalade beloppet till oss i händelse av bedrägeri och/eller i den utsträckning den förlorade biljetten eller del av den används av en tredje part (förutom om den tredje partens bedrägeri eller användning var en följd av vår egen försumlighet).

10.4.2 Om vi eller våra auktoriserade ombud förlorar biljetten eller del av den, ska förlusten vara vårt ansvar.

10.5 RÄTT ATT NEKA ÅTERBETALNING

10.5.1 Vi kan neka till att göra en återbetalning om ansökan görs efter utgången av biljettens giltighetstid.

10.5.2 Vi kan neka till att göra en återbetalning av en biljett som har uppvisats för oss eller för statliga tjänstemän som bevis på en avsikt att avvika från detta land, om du

inte på ett sätt som är tillfredsställande för oss visar att du har tillstånd att stanna i landet eller att du kommer att avvika från detta land med en annan transportör eller ett annat transportsätt.

10.6 VALUTA

Alla återbetalningar kommer att ske med förebehåll för statliga lagar, regler och förordningar eller beslut i det land som biljetten ursprungligen köptes och det land där återbetalningen görs. Med förbehåll för föregående bestämmelse kommer återbetalningar normalt att göras på samma sätt och i samma valuta som biljetten betalades i, men får göras i en annan valuta efter vårt skäliga godtycke.

10.7 AV VEM ÅTERBETALAS BILJETTEN

Frivilliga återbetalningar görs endast av det flygbolag som ursprungligen utfärdade biljetten eller dennes auktoriserade ombud.

ARTIKEL 11 – UPPFÖRANDE OMBORD FLYGPLANET

11.1 ALLMÄNT

Om vi skäligen anser att du ombord på flygplanet uppför dig på ett sätt som äventyrar flygplanet eller någon person eller egendom ombord, eller förhindrar besättningen att utföra deras skyldigheter, eller underlåter att uppfylla instruktioner från besättningen inkluderat men inte begränsat till instruktioner rörande rökning, alkohol, droganvändning, eller uppför dig på ett sätt som är besvärande, olämpligt eller skadligt för andra passagerare eller besättningen, får vi vidta sådana åtgärder som vi skäligen anser är nödvändiga för att förhindra att uppförandet fortsätter, inklusive tvång. Du kan när som helst tvingas lämna planet och nekas vidare transport, och kan åtalas för brott begångna ombord flygplanet.

11.2 ELEKTRONISKA APPARATER

Av säkerhetsskäl kan vi förbjuda eller begränsa användningen av elektronisk utrustning ombord på flygplanet, inkluderat men inte begränsat till, mobiltelefoner, bärbara datorer, bärbara inspelningsapparater, bärbara radioapparater, cd-spelare, elektroniska spel eller apparater med sändare, inklusive radiostyrda leksaker, walkie-talkies och andra personliga elektroniska apparater. Användning av hörapparater och pacemakers är tillåtna.

ARTIKEL 12 – ARRANGEMANG FÖR TILLÄGGSTJÄNSTER

12.1 ALLMÄNT

Om vi gör arrangemang för dig med en tredje part för att utföra andra tjänster än flygtransport, eller om vi utfärdar en biljett eller en kupong som avser transport eller tjänster (utom flygtransport) som tillhandahålls av tredje part, så som hotellbokningar eller hyrbil, gör vi det i egenskap av ditt ombud. Under sådana omständigheter ska villkoren för den utomstående tjänsteleverantören gälla. Vi ska inte ha någon skyldighet gentemot dig för sådana arrangemang eller för någon handling eller underlåtenhet i utförandet av sådana tilläggstjänster, med undantag för ersättningsskyldighet för vår försumlighet vid skapandet av sådana arrangemang och vår ersättningsskyldighet ska vara föremål för och begränsas till bestämmelserna i artikel 15.

12.2 MARKTRANSPORT

Om vi även utför marktransport för dig kan andra villkor gälla för marktransporten. Dessa villkor kan fås på begäran.

ARTIKEL 13 – ADMINISTRATIVA FORMALITETER

13.1 ALLMÄNT

13.1.1 Du ansvarar för att skaffa alla nödvändiga resehandlingar och visum, och för att uppfylla lagar, förordningar, beslut, krav och resevillkor i de land du flyger från, till eller är på genomresa i (transit).

13.1.2 Vi ansvarar inte för konsekvenserna som uppstår för någon passagerare på grund av att hans eller hennes underlåtenhet att skaffa sådana dokument eller visum för att uppfylla de lagar, förordningar, beslut, krav, villkor, regler eller instruktioner.

13.2 RESEHANDLINGAR

Innan avresa måste du uppvisa alla handlingar som rör utresa, inresa, hälsa och andra dokument som krävs enligt lag, förordningar, beslut, krav och annat villkor i de berörda länderna, och tillåta att vi tar och behåller kopior av dem. Vi förbehåller oss rätten att neka transport om du inte har uppfyllt dessa krav, eller om dina resehandlingar inte förefaller vara i ordning, eller om du inte tillåter att vi tar kopior av dem.

13.3 NEKAD INRESA

Om du nekas inresa i ett land är du ansvarig för att betala de böter eller avgifter som utdöms mot oss av den berörda staten och kostnaden för att transportera dig från detta land. Vi kommer inte att betala tillbaka transportkostnaden till den plats där du nekades inresa.

13.4 PASSAGERARE ÄR ANSVARIGA FÖR BÖTER, KOSTNADER FÖR KVARHÅLLANDE ETC.

Om vi blir skyldiga att betala böter eller vite eller ådra oss någon kostnad till följd av din underlåtenhet att följa lagar, förordningar, beslut, krav eller andra resevillkor i de berörda länderna eller att uppvisa de nödvändiga handlingarna, ska du på vår begäran återbetala det belopp som har betalats eller den kostnad som vi har ådragit oss, om inte kostnaden uppstod till följd av vår försumlighet. För sådan betalning eller kostnad får vi kvitta värdet av oanvänd transport på din biljett, eller någon annan av dina tillgångar i vår ägo.

13.5 TULLINSPEKTION

Om nödvändigt ska du delta i inspektion av ditt bagage, utförd av tulltjänstemän eller andra myndighetspersoner. Vi är inte ansvariga gentemot dig för förlust eller skada som åsamkats dig under denna inspektion eller genom din underlåtenhet att uppfylla detta krav.

13.6 SÄKERHETSINSPEKTION

Du ska genomgå alla säkerhetskontroller utförda av stater, flygplatstjänstemän, transportörer eller av oss.

ARTIKEL 14 – SUCCESSIVA TRANSPORTÖRER

Transport som ska utföras av oss och andra transportörer på en biljett, eller en kombinationsbiljett betraktas som en enda transport vid tillämpningen av konventionen. Betrakta dock det som föreskrivs i artikel 15.1.2(b).

ARTIKEL 15 - ERSÄTTNINGSSKYLDIGHET

15.1 ALLMÄNT

Ersättningsskyldigheten för Direktflyg och andra transportörer som är involverade i din resa ska avgöras av transportörens egna transportvillkor. Våra bestämmelser om ersättningsskyldighet är följande:

15.1.1 Om inte annat anges i detta avtal, omfattas transport enligt detta avtal av de bestämmelser som hör samman med den ersättningsskyldighet som fastställs av konventionen, även om denna transport inte är en internationell transport för vilken konventionen obligatoriskt ska tillämpas.

15.1.2(a) Varje ersättningsskyldighet som vi har för skada kommer att minskas genom eventuell försumlighet från din sida, som orsakar eller bidrar till skadan i enlighet med gällande lag.

15.1.2(b) Vi kommer endast att hållas ersättningsskyldiga för skada som uppstår under transport på flygningar där vi är operatören, eller flygsegment där vår flygbolagskod anges i rutan "Carrier" på biljetten för denna flygning eller detta flygsegment. Om vi utfärdar en biljett eller om vi checkar in bagage för transport med en annan transportör, gör vi endast detta som ombud för denna transportör. Oavsett, med hänsyn till incheckat bagage kan du lämna in en fordran mot den första eller sista transportören.

15.1.2(c) Vi har ingen ersättningsskyldighet för en skada som härrör från vår efterlevnad av gällande lagar eller statliga regler och förordningar, eller från din underlåtenhet att efterfölja desamma.

15.1.2(d) Vi ska endast hållas ersättningsskyldiga gentemot dig för skada i enlighet med konventionen.

15.1.2(e) Vi är inte ansvariga för någon sjukdom, skada eller funktionsnedsättning, inklusive dödsfall, som är hänförlig din ålder, ditt mentala eller fysiska tillstånd eller för förvärrandet av sådant tillstånd, förutsatt att den skadebringande händelsen inte inträffat ombord på luftfartyget eller under avstigningen.

15.1.2(f) Avtalet om transport, inklusive dessa transportvillkor och undantag eller begränsningar av ersättningsskyldighet, gäller våra auktoriserade ombud, tjänstemän, anställda och representanter i samma utsträckning som de gäller för oss. Det totalbelopp som kan återfås av oss och av dessa auktoriserade ombud, tjänstemän, anställda och representanter ska inte överstiga beloppet för vår egna eventuella ersättningsskyldighet.

15.1.2(g) Om inte för passageraren mer fördelaktiga regler anges i dessa transportvillkor, skall undantag och begränsningar av vårt ansvar tillämpas enligt konventionen och gällande lagar.

15.2 BAGAGE

15.2.1 Vi ska inte vara ersättningskyldiga för någon skada på handbagage om inte skadan orsakats av vår försumlighet.

15.2.2 Utom i fall av uppsåt eller vårdslöshet, skall vårt ansvar i händelse av skada på incheckat bagage begränsas till 1 131 SDR för varje passagerare, såvida inte passageraren har avgett, vid den tidpunkt då det incheckade bagaget överlämnades till transportören, en särskild förklaring av intresse på destinationsorten och har betalat en tilläggsavgift om en sådan begärdes. Om det i enlighet med tillämplig lag gäller högre ansvarsgränser skall sådana högre gränser gälla. Om vikten av bagaget inte registreras på bagagekvitto antas det att den totala vikten av incheckat bagage inte överskrider gällande fria bagagekvoten för den aktuella transportklassen. För handbagage ansvarar vi endast för skada om skadan orsakats av vårdslöshet eller med uppsåt.

15.2.3 Vi förbehåller oss rätten att rikta krav mot den som genom försumlighet eller uppsåt orsakat skada på andra personer eller egendom, och vi ska inte hållas ansvariga för någon skada orsakad av ditt bagage på oincheckat bagage, om vi inte har varit försumliga. Detta påverkar inte våra skyldigheter att ersätta passagerare vid personskada, dödsfall, eller skada på incheckat bagage, enligt Montrealkonventionen och punkterna 15.2.2 och 15.3 i dessa transportvillkor. .

15.2.4 Vi ska inte ha någon som helst ersättningskyldighet för skada på incheckade föremål som inte är tillåtna i incheckat bagage enligt artikel 8.3, inklusive ömtåliga eller flyktiga föremål, föremål med särskilt värde som exempelvis pengar, nycklar, receptbelagda mediciner, smycken, ädelmetaller, datorer, personliga elektriska apparater, mobiltelefoner, avtalspapper, värdepapper, eller andra värdesaker, affärsdokument, pass och andra id-handlingar, eller prover.

15.3 PERSONSKADA

15.3.1 Vi kommer inte, med avseende på något anspråk till följd av ditt dödsfall eller kroppsskada enligt artikel 17 i konventionen, bestrida ersättningskrav med avseende på den delen av sådant krav som inte överstiger 113 100 SDR, inklusive rättsliga åtgärder (inkluderat advokatkostnaderna) som domstolen finner rimliga.

15.3.2 För den del av ersättningskrav som överstiger 113 100 SDR, förbehåller vi oss alla försvar tillgängliga i konventionen i enlighet med de krav listade i artikel 17 i konventionen, eller annan gällande lag. När det gäller tredje parter förbehåller vi oss även all rätt till avhjälpande mot annan person, inklusive och utan begräsning, rätt till bidrag och skadelöshet.

15.3.3 Varken avsägelse av begränsningar eller avsägelse av försvar ska gälla med avseende på anspråk från offentliga försäkringskassor eller liknande myndigheter på vilket sätt de än framförs. Sådana anspråk ska vara föremål för begränsningen i enlighet med artikel 22(1) och försvar enligt artikel 20(1) i konventionen. Vi kommer

att ersätta dig eller dina anhöriga för kompenserande skadestånd utöver det belopp som mottas från Försäkringskassa eller liknande myndighet.

15.3.4 Inget i detta avtal ska anses påverka våra rättigheter med hänseende till något anspråk som drivs av, för, eller med avseende på någon person som uppsåtligt har orsakat en skada, som ledde till ditt dödsfall eller kroppsskada på dig.

15.3.5 Vi ska utan dröjsmål och i alla händelser inte senare än femton (15) dagar efter att identiteten hos den fysiska person som har rätt till ersättning har fastställts, betala det förskott som behövs för att tillgodose omedelbara ekonomiska behov.. En sådan förskottsutbetalning skall vid dödsfall vara minst 16 000 SDR.

En förskottsutbetalning skall inte utgöra medgivande av skadeståndsansvar och får avräknas mot eventuella senare belopp som utbetalas på grundval av vår ersättningsskyldighet, men kan inte återbetalas, utom i de fall: (i) då vi bevisar att skadan orsakades eller förvärrades av den skadade eller avlidna passagerarens försumlighet, eller (ii) under omständigheter där det senare bevisats att den person som mottog förskottsbetalningen orsakade eller förvärrade skadan genom försumlighet, eller (iii) om den person som mottagit förskottsutbetalningen inte var en person som hade rätt till ersättning..

15.3.6 Vi har ansvarsförsäkring som täcker minst 113 100 SDR per passagerare.

15.4 FÖRSENING, INSTÄLLT FLYG OCH NEKAD OMBORDSTIGNING

15.4.1 Om vi har orsakat en försening för dig och/eller ditt incheckade bagage i flygtransporten, ska vi endast vara ersättningsskyldiga för skada som orsakas av förseningen, om vi och våra tjänstemän samt ombud (exempelvis kontrakterade cateringföretag och markserviceombud) inte har vidtagit alla åtgärder som skäligen kan krävas för att undvika skadan. Om det var omöjligt för oss eller våra tjänstemän och ombud att vidta sådana åtgärder ska vi inte vara ersättningsskyldiga för den skada som orsakats av förseningen. Detta påverkar inte rätten till ersättning enligt EU-förordning 261/2004, enligt vilken passagerare ska kompenseras upp till 250 euro om vi har nekat passagerare ombordstigning mot sin vilja eller ställt in ett flyg, och den inställda flygningen inte beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Passagerarna på försenade flygningar kan i detta hänseende jämföras med passagerarna på inställda flygningar om de drabbas av tidsspillan som uppgår till tre timmar eller mer, i enlighet med EU-domstolens dom i mål C-432/07, *Sturgeon*. Om vi är ansvariga för skadan som orsakats av förseningen ska vår ersättningsskyldighet vara begränsad enligt följande:

15.4.1.1 För skada som orsakas av försening i transporten av passagerare är vår ersättningsskyldighet begränsad till 4694 SDR per passagerare.

15.4.1.2 För skada som orsakas av förseningar i transporten av incheckat bagage ska vår ersättningsskyldighet begränsas till 1 131 SDR för varje passagerare, förutsatt att om i enlighet med gällande lag högre gränser för ersättningsskyldighet är gällande ska sådana högre gränser tillämpas. Om det incheckade bagagets vikt inte noteras vid bagageinlämningen, ska det antas att den totala vikten på det incheckade

bagaget inte överstiger gällande kostnadsfritt bagage för den aktuella transportklassen.

ARTIKEL 16 – ÄNDRINGAR

Våra villkor får endast ändras skriftligen av oss eller våra auktoriserade ombud.

ARTIKEL 17 – TIDSBEGRÄNSNINGAR FÖR ANSPRÅK OCH RÄTTSLIGA ÅTGÄRDER

17.1 MEDDELANDE OM ANSPRÅK

Mottagandet av bagage av innehavaren av bagagekvittot utan klagomål utgör tillräckligt med bevis för att bagaget har levererats i ett gott skick och i enlighet med transportavtalet, om du inte bevisar annat. Om du önskar att framföra ett klagomål eller inleda rättsliga åtgärder avseende en skada på incheckat bagage måste du meddela oss så fort du upptäcker skadan, och senast inom sju (7) dagar efter mottagandet av bagaget. Om du önskar att framföra ett anspråk eller vidta en åtgärd avseende försenat incheckat bagage måste du meddela oss skriftligt inom tjugoen (21) dagar från den dag då bagaget har ställts till ditt förfogande. Varje sådant meddelande ska ske skriftligt.

17.2 BEGRÄNSNINGAR AV RÄTTSLIGA ÅTGÄRDER

Med undantag för de ersättningskrav som grundas på EU-förordning 261/2004 ska all rätt till skadestånd ska vara förverkad om rättsliga åtgärder inte inleds inom två år efter ankomstdagen till resmålet, eller det datum då flygplanet enligt tidtabellen skulle ankomma, eller det datum då transporten upphörde. Metoden för att beräkna begränsningstiden ska avgöras av den lag som gäller i den domstol där målet prövas.

ARTIKEL 18 – ÖVRIGA BEGRÄNSNINGAR

Transporten av dig och ditt bagage utförs också i enlighet med vissa andra regler och villkor som gäller för eller antas av oss och som hör samman med driftsäkerheten, punktligheten och passagerarnas bekvämlighet. Dessa regler och villkor som varierar från en tid till en annan är viktiga. De rör bland annat; transport av ensamresande minderåriga, passagerare med funktionsnedsättningar, gravida kvinnor, sjuka passagerare, begränsningar av användningen av elektroniska apparater och föremål, transport av vissa farliga föremål och konsumtionen ombord av alkoholhaltiga drycker och rökmateriel. Regler och villkor rörande dessa frågor kan fås från oss på begäran och återfinns på vår hemsida, www.direktflyg.com, under "Bra att veta".

ARTIKEL 19 – TOLKNING

Titeln på varje artikel i dessa transportvillkor är endast avsedd att underlätta läsningen och ska inte användas för att tolka texten.