

Apu ja hyvitys

Peruutusten, viivästymisten,
matkustusluokan alempaan luokkaan
muuttamisen tai koneeseen pääsyn
epäämisen johdosta



Tämä ilmoitus on pakollinen Euroopan parlamentin ja Euroopan unionin neuvoston asetuksen 261/2004 mukaan.

TÄSSÄ ESITTEESSÄ MAINITUT OIKEUDET KOSKEVAT SEURAAVIA TILANTEITA:

- Sinulla on vahvistettu varaus lennolle;
- Lähtöselvityksesi on täysin tehty ilmoitettuun aikaan mennessä tai, jos aikaa ei ole ilmoitettu, viimeistään 45 minuuttia ennen lähtöaikaa;
- Matkustat suoraan tai epäsuoraan yleisesti tarjolla olevalla hinnalla tai kanta-asiakasohjelmaan perustuvalla lipulla;
- Matkustat EU:n lentokentältä lähtevällä lennolla tai yhteisön lentoyhtiön operoimalla kolmannen maan lentokentältä lähtevällä EU:n lentokentälle saapuvalla lennolla, elleivät paikalliset lait ole voimassa kyseisessä kolmannessa maassa.

1 PERUUTUS

1.1 PERUUTUKSEN JOHDOSTA ANNETTAVA APU

Jos lentosi peruutetaan, voit valita näistä vaihtoehdoista:

- vaihtaa reittiä lopulliseen matkakohteeseesi lentoyhtiösi ehdotuksen mukaan alkuperäistä lentoa vastaavilla kuljetusehdoilla niin pian kuin mahdollista tai myöhempänä, sinulle sopivana ajankohtana, vapaista istuinpaikoista riippuen; ja
- saada palautusta niistä matkan osista, joita ei suoritettu, sekä niistä matkan osista, jotka on jo suoritettu, jos lento ei enää vastaa alkuperäisen lentosuunnitelman tarkoitusta, sekä paluulentolipun alkuperäiseen lipussa mainittuun lähtöpaikkaan (jos soveltuu).

Lisäksi saat veloitukselta:

- ateriat ja virvokkeet kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan;
- hotellimajoituksen niissä tapauksissa, joissa yöpyminen tai ylimääräinen yö alun perin suunnitellun yöpymisen lisäksi on tarpeen (kuljetus sisältyy hintaan);
- yhden prepaid-kortin tai kahden puhelinsoiton (5 minuutin pituisen), kahden faksin tai kahden sähköpostin lähettämisen aiheuttamat kulut.

1.2 PERUUTUKSEN JOHDOSTA ANNETTAVA HYVITYS

Jos sinulle ilmoitetaan peruutuksesta vähemmän kuin kaksi viikkoa ennen suunniteltua lähtöpäivää, sinulla ei ole oikeutta hyvitykseen silloin, kun uuden lennon lähtö- ja saapumisaajat ovat lähellä alkuperäisiä lähtö- ja saapumisaikoja:

- korkeintaan kaksi tuntia ennen aikataulunmukaista lähtöaikaa ja korkeintaan neljä tuntia aikataulunmukaisen saapumisaajan jälkeen, jos sinulle ilmoitettiin vähintään kaksi viikkoa ja viimeistään seitsemän päivää ennen lähtöä;
- enintään tunti ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja enintään kaksi tuntia aikataulunmukaisen saapumisaajan jälkeen, jos sinulle ilmoitettiin myöhemmin kuin seitsemän päivää ennen lähtöä.

Tätä peruutushyvitystä ei voida maksaa lentokentällä, vaan sinun on otettava yhteyttä asiakaspalveluun (katso kohta 5). Voit valita hyvitykseksi joko kuljetuskupongin, jota ei voi palauttaa, tai käteiskupongin, jonka voi palauttaa (käteinen).

Kuljetuskupongin, jota ei voi palauttaa, summat ovat seuraavat:

A	Lennot, jotka ovat enintään 1500 km	350 euroa*
B	EU:n sisäiset lennot, jotka ovat yli 1 500 km, ja kaikki muut lennot, jotka ovat 1 500 - 3 500 km	500 euroa*
C	Lennot, jotka eivät sisälly kohtaan A tai B	800 euroa*

Palautettavan käteiskupongin (käteinen) summat ovat seuraavat:

A	Lennot, jotka ovat enintään 1500 km	250 euroa*
B	EU:n sisäiset lennot, jotka ovat yli 1 500 km, ja kaikki muut lennot, jotka ovat 1 500 - 3 500 km	400 euroa*
C	Lennot, jotka eivät sisälly kohtaan A tai B	600 euroa*

* Tätä hyvitystä voidaan pienentää 50 %, jos korvaavan lennon saapumisaika ei ylitä alunperin varatun lennon aikataulunmukaista saapumisaikaa enempää kuin kaksi tuntia (lennot kohdassa A), kolme tuntia (lennot kohdassa B) tai neljä tuntia (lennot kohdassa C).

Lentoa operoiva lentoyhtiö ei ole velvollinen maksamaan hyvitystä, jos peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita lentoyhtiön ei ollut mahdollista ennakoita, ja lentoyhtiö on suorittanut kaikki mahdolliset varotoimenpiteet viivästyksen välttämiseksi.

Tämä hyvitysjärjestely perustuu EU:n asetukseen 261/2004. Jos lähdet EU:n ulkopuolella olevalta lentokentältä (mutta matkakohteen ollessa EU:ssa sijaitseva maa) saatetaan soveltaa paikallisia määräyksiä ja muita hyvitystapoja. Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun (kohta 5).

2 VIIVÄSTYMINEN

2.1 VIIVÄSTYMISEN JOHDOSTA ANNETTAVA APU

Tässä osassa kuvattua apua tarjotaan siinä tapauksessa, että lento viivästyy kaksi tuntia tai enemmän aikataulunmukaisesta lähtöajasta. Sinulle tarjotaan veloituksetta:

- ateriat ja/tai virvokkeet kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan;
- hotellimajoituksen niissä tapauksissa, joissa yöpyminen tai ylimääräinen yö alun perin suunnitellun yöpymisen lisäksi on tarpeen (kuljetus sisältyy hintaan);
- yhden prepaid-kortin tai kahden puhelinsoiton (5 minuutin pituisen), faksin tai sähköpostin lähettämisen aiheuttamat kulut.

Jos et halua jatkaa matkaasi alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti, kun kyse on yli viiden tunnin viivästyksestä, voit pyytää palautusta niistä matkan osista, joita ei suoritettu, sekä niistä matkan osista, jotka on jo suoritettu, jos lento ei enää vastaa alkuperäisen lentosuunnitelman tarkoitusta. Voit myös pyytää paluulentolippua alkuperäiseen lipussa mainittuun lähtöpaikkaan (jos soveltuu).

2.2 VIIVÄSTYMISEN JOHDOSTA ANNETTAVA HYVITYS

Jos viivästyminen koneen saapuessa on kolme tuntia tai enemmän aikataulun mukaisesta saapumisajasta, olet oikeutettu hyvitykseen, paitsi jos viivästys johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita lentoyhtiön ei ollut mahdollista ennakoida, ja lentoyhtiö on suorittanut kaikki mahdolliset varotoimenpiteet viivästyksen välttämiseksi. Hyvitystä ei voida maksaa lentokentällä, vaan sinun on otettava yhteyttä asiakaspalveluun (katso kohta 5). Voit valita hyvitykseksi joko kuljetuskupongin, jota ei voi palauttaa, tai käteiskupongin, jonka voi palauttaa (käteinen).

Kuljetuskupongin, jota ei voi palauttaa, summat ovat seuraavat:

A	Lennot, jotka ovat enintään 1500 km	350 euroa*
B	EU:n sisäiset lennot, jotka ovat yli 1 500 km, ja kaikki muut lennot, jotka ovat 1 500 - 3 500 km	500 euroa*
C	Lennot, jotka eivät sisälly kohtaan A tai B ja jotka viivästyivät yli neljä tuntia	800 euroa*

Ja palautettavan käteiskupongin (käteinen) summat ovat seuraavat:

A	Lennot, jotka ovat enintään 1500 km	250 euroa*
B	EU:n sisäiset lennot, jotka ovat yli 1 500 km, ja kaikki muut lennot, jotka ovat 1 500 - 3 500 km	400 euroa*
C	Lennot, jotka eivät sisälly kohtaan A tai B ja jotka viivästyivät yli neljä tuntia	600 euroa*

** Tätä hyvitystä voidaan pienentää 50 %, jos lento on ollut yli 3 500 kilometriä ja sen saapumisaika on viivästynyt kolmesta neljään tuntia aikataulun mukaisesta saapumisajasta.

Tämä hyvitysjärjestely perustuu EU:n asetukseen 261/2004. Jos lähdet EU:n ulkopuolella olevalta lentokentältä (mutta matkakohteen ollessa EU:ssa sijaitseva maa) saatetaan soveltaa paikallisia määräyksiä ja muita hyvitystapoja. Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun (kohta 5).

3 LENNOLLE PÄÄSYN EPÄÄMISEN EHDOT

Siinä tapauksessa, että lento on ylivarattu, lentoyhtiö etsii vapaaehtoisia, jotka ovat valmiita vaihtamaan vahvistetun varauksensa sovittuna hyvityksenä kuljetuskuponkeihin. Tarjoamme myös asianmukaista apua, kuten kuvattu alla olevassa kohdassa 3.1.

Jos vapaaehtoisia ei löydy tarpeeksi ja sinulta evätään pääsy koneeseen tahdostasi riippumatta, sinulla on oikeus koneeseen pääsyn epäämiseen liittyvään apuun sekä hyvitykseen, silloin kun olet suorittanut viimeisimmän lähtöselvityksen vaaditussa ajassa. Et ole oikeutettu tähän, jos koneeseen pääsyn epäämiseen on ymmärrettävä syy, kuten terveys, turvallisuus tai puutteelliset matkustusasiakirjat.

3.1 LENNOLLE PÄÄSYN EPÄÄMISEN JOHDOSTA ANNETTAVA APU

Voit valita näistä vaihtoehtoista:

- vaihtaa reittiä lopulliseen matkakohteeseen lentoyhtiösi ehdotuksen mukaan alkuperäistä lentoa vastaavilla kuljetusehdoilla niin pian kuin mahdollista tai myöhempänä, sinulle sopivana ajankohtana, vapaista istuinpaikoista riippuen; ja
- saada palautusta niistä matkan osista, joita ei suoritettu, sekä niistä matkan osista, jotka on jo suoritettu, jos lento ei enää vastaa alkuperäisen lentosuunnitelman tarkoitusta, sekä paluulentolipun alkuperäiseen lipussa mainittuun lähtöpaikkaan (jos soveltuu).

Lisäksi saat veloituksetta:

- ateriat ja virvokkeet kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan;
- hotellimajoituksen niissä tapauksissa, joissa yöpyminen tai ylimääräinen yö alun perin suunnitellun yöpymisen lisäksi on tarpeen (kuljetus sisältyy hintaan);
- yhden prepaid-kortin tai kahden puhelinsoiton (5 minuutin pituisen), faksin tai sähköpostin lähettämisen aiheuttamat kulut.

3.2 LENNOLLE PÄÄSYN EPÄÄMISEN JOHDOSTA TARJOTTAVA HYVITYS

Jos sinulta on evätty koneeseen pääsy tahdostasi riippumatta, sinulle tarjotaan hyvitystä lentokentällä. Voit valita joko kuljetuskupongin, jota ei voi palauttaa, tai käteiskupongin, jonka voi palauttaa (käteinen).

Kuljetuskupongin, jota ei voi palauttaa, summat ovat seuraavat:

A	Lennot, jotka ovat enintään 1500 km	350 euroa*
B	EU:n sisäiset lennot, jotka ovat yli 1 500 km, ja kaikki muut lennot, jotka ovat 1 500 - 3 500 km	500 euroa*
C	Lennot, jotka eivät sisälly kohtaan A tai B	800 euroa*

Ja käteiskupongin (käteinen), jonka voi palauttaa, summat ovat seuraavat:

A	Lennot, jotka ovat enintään 1500 km	250 euroa*
B	EU:n sisäiset lennot, jotka ovat yli 1 500 km, ja kaikki muut lennot, jotka ovat 1 500 - 3 500 km	400 euroa*
C	Lennot, jotka eivät sisälly kohtaan A tai B	600 euroa*

* Tätä hyvitystä voidaan pienentää 50 %, jos korvaavan lennon saapumisaika ei ylitä alkuperäisen lennon aikataulunmukaista saapumisaikaa enempää kuin kaksi tuntia (lennot kohdassa A), kolme tuntia (lennot kohdassa B) tai neljä tuntia (lennot kohdassa C).

Tämä hyvitysjärjestely perustuu EU:n asetukseen 261/2004. Jos lähdet EU:n ulkopuolella olevalta lentokentältä (mutta matkakohteen ollessa EU:ssa sijaitseva maa) saatetaan soveltaa paikallisia määräyksiä ja muita hyvitystapoja. Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun (kohta 5).

4 MATKUSTUSLUOKAN MUUTTAMINEN ALEMPAAN LUOKKAAN

Jos sinut on tahtomattasi siirretty alempaan luokkaan, kuin jolle lippusi on hankittu, voit pyytää palautusta seuraavista:

- A. 30 % lennon hinnasta kaikilla lennoilla, jotka ovat enintään 1 500 km tai
- B. 50 % lennon hinnasta kaikilla EU:n sisäisillä lennoilla, jotka ovat yli 1 500 km, ja kaikilla muilla lennoilla, jotka ovat 1 500 - 3 500 km tai
- C. 75 % lennon hinnasta kaikilla lennoilla, jotka eivät kuulu kohtiin A tai B.

5 PALAUTUSPYYNNÖT, PERUUTUKSEN JA VIIVÄSTYKSEN HYVITYSVAATIMUKSET JA MUUT TIEDUSTELUT

Kuten yllä kuvattu, jos et halua jatkaa matkaasi alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti, koska:

- lentosi peruuntui tai
- lentosi on vähintään viisi tuntia myöhässä tai
- sinulta on evätty koneeseen pääsy tahdostasi riippumatta,

Voit pyytää palautusta niistä matkan osista, joita et ole suorittanut, sekä niistä matkan osista, jotka on jo suoritettu, jos lento ei enää vastaa alkuperäisen lentosuunnitelmasi tarkoitusta.

Kaikki palautuspyynnöt tulee osoittaa lennon operoineelle lentoyhtiölle tai sille lentoyhtiölle, jonka olisi pitänyt operoida lento.

Jos haluat ottaa yhteyttä Air Franceen/KLM:ään koskien palautuspyyntöä tai muita tiedusteluita, ole hyvä ja ota yhteyttä Air Francen/KLM:n paikalliseen asiakaspalvelutoimistoon, mieluiten sähköpostitse. Yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.airfrance.com tai www.klm.com.

6 KANSALLISESTI NIMETYT TOIMIELIMET

Jokainen EU:n jäsenvaltio on nimennyt toimielimen, joka on vastuussa tässä ilmoituksessa kuvatuista hyvityspyynnöistä ja apua koskevista säännöistä.

Yhteystiedot ovat tässä:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Jos haluat vaatia hyvitystä lennon häiriintymisestä, ilman, että sinun on maksettava käsittelypalkkio kolmannelle osapuolelle Euroopan komissio neuvoo matkustajia ottamaan yhteyttä suoraan lentoyhtiöön ilman vakuutusasiamiestä. (Yhteystiedot ovat saatavilla lentoa operoivan lentoyhtiön verkkosivuilla).