

Assistans och kompensation

Vid annulleringar, förseningar,
nedgradering och nekad ombordstigning



*Detta meddelande krävs enligt förordning 261/2004 från
Europaparlamentet och Europeiska unionens råd.*

DE RÄTTIGHETER SOM HÄNVISAS TILL I DENNA BROSCHYR ÄR TILLÄMPLIGA UNDER FÖLJANDE FÖRHÅLLANDEN:

- Du har en bekräftad bokning på flygresan;
- Du är fullständigt incheckad vid den angivna tiden eller, om ingen tid är angiven, senast 45 minuter före avgångstiden;
- Du reser med en biljett som direkt eller indirekt är tillgänglig för allmänheten, eller med en biljett som har utfärdats enligt ett flygbonusprogram;
- Du reser med ett flyg som avgår från en flygplats inom EU, eller med ett flyg som flygs av ett flygbolag inom EU som avgår från en flygplats i ett tredje land till en flygplats inom EU, såvida inte lokal lagstiftning gäller i det tredje landet.

1 ANNULLERING

1.1 ANNULLERINGSASSISTANS

Om ditt flyg annulleras kan du välja mellan:

- omdirigering till din slutdestination under jämförbara transportförhållanden så snart som möjligt som detta anges av flygbolaget, eller vid en senare tidpunkt som passar dig, förutsatt att det finns lediga platser; och
- ersättning för den del eller de delar av din resa som inte genomfördes, och för den del eller de delar som redan genomförts om flygningen inte längre tjänar något användbart syfte, med tanke på din ursprungliga flygplan, och dessutom en returresa till första avgångsplatsen som noteras på biljetten (om tillämpligt).

Dessutom får du kostnadsfritt:

- måltider och förfriskningar i rimlig relation till väntetiden;
- hotellrum när övernattninng krävs eller en övernattninng förutom den som du ursprungligen avsåg blir nödvändig (transport ingår);
- Ett förbetalt telefonkort eller kostnaden för två telefonsamtal (begränsat till fem minuter vardera), eller två faxmeddelanden eller två e-postmeddelanden.

1.2 ANNULLERINGSKOMPENSATION

Om meddelande om det inställda flyget når dig mindre än två veckor innan det planerade avgångsdatumet, har du inte rätt till kompensation så länge som tidpunkten för avgång och ankomst för ersättningsflyget ligger nära den ursprungliga tidpunkten för avgång och ankomst:

- maximalt två timmar före den planerade avgångstiden och maximalt fyra timmar efter den planerade ankomsttiden om du fick informationen mellan två veckor och sju dagar före avgången;
- högst en timme före den planerade avgångstiden och maximalt två timmar efter den planerade ankomsttiden om du fick informationen mindre än sju dagar före avgången.

Denna annulleringskompensation kan inte betalas ut på flygplatsen och därför måste du kontakta kundtjänst (se avsnitt 5). Du kan välja mellan kompensation i form av en icke återbetalningsbar transportkreditkupong och en återbetalningsbar kreditkupong (kontanter).

Den icke återbetalningsbara transportkreditkupongen avser följande belopp:

A	Flygresor som är 1 500 km eller kortare	EUR 350*
B	Flygresor inom EU som är längre än 1 500 km, och alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km	EUR 500*
C	Flygresor som inte faller under A eller B	EUR 800*

Den återbetalningsbara transportkreditkupongen (kontanter) avser följande belopp:

A	Flygresor som är 1 500 km eller kortare	EUR 250*
B	Flygresor inom EU som är längre än 1 500 km, och alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km	EUR 400*
C	Flygresor som inte faller under A eller B	EUR 600*

* Denna kompensation kan minskas med 50 % om ankomsttiden för det alternativa flyget inte överstiger den planerade ankomsttiden för den ursprungliga bokade flygresan med mer än två timmar (flygningar enligt A), tre timmar (flygningar enligt B) eller fyra timmar (flygningar enligt C).

Flygbolaget som sköter flygresan måste inte betala kompensation om annulleringen orsakas av extraordinära händelser som inte hade kunnat förutses av flygbolaget och om flygbolaget har vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika annulleringen. Kompensationssystemet baseras på EU-förordningen 261/2004. Om du avgår från en flygplats utanför EU (men till en destination i ett EU-land), kan lokala förordningar och annat kompensationssystem gälla. För mer information, vänligen kontakta kundtjänst (avsnitt 5).

2 FÖRSENING

2.1 FÖRSENINGSSASSISTANS

Assistansen som denna beskrivs i detta avsnitt tillhandahålls om en flygresa är försenad efter dess planlagda avgångstid på två timmar eller mer.

Du kommer kostnadsfritt att erbjudas:

- måltider och/eller förfriskningar i rimlig relation till väntetiden;
- hotellrum när övernattnig krävs eller en övernattnig förutom den som du ursprungligen avsåg blir nödvändig (transport ingår);
- Ett förbetalt telefonkort eller kostnaden för två telefonsamtal (begränsat till fem minuter vardera), faxmeddelanden eller e-postmeddelanden.

Om du inte vill fullfölja dina ursprungliga resplaner om det uppstår en försening som uppgår till mer än fem timmar, kan du välja att få ersättning för den del eller de delar av resan som inte genomförts och för den del eller de delar som inte längre fyller något syfte, med hänsyn taget till den ursprungliga flygplanen. Du kan även välja en returresa till den plats där flygresan startades som detta anges på biljetten (om tillämpligt).

2.2 FÖRSENINGSKOMPENSATION

Om du har försenats vid ankomsten lika med eller mer än tre timmar, efter den planerade ankomsttiden, har du rätt till kompensation, förutom om förseningen orsakas av extraordinära omständigheter som inte kan förutses av flygbolaget och om flygbolaget har vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika förseningen. Kompensationen kan inte betalas ut på flygplatsen och därför måste du kontakta kundtjänst (se avsnitt 5). Du kan välja mellan kompensation i form av en icke återbetalningsbar transportkreditkupong och en återbetalningsbar kreditkupong (kontanter).

Den icke återbetalningsbara transportkreditkupongen avser följande belopp:

A	Flygresor som är 1 500 km eller kortare	EUR 350*
B	Flygresor inom EU som är längre än 1 500 km, och alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km	EUR 500*
C	Flygresor som inte faller under A eller B med en försening utöver fyra timmar	EUR 800*

Och den återbetalningsbara kreditkupongen (kontanter) avser följande belopp:

A	Flygresor som är 1 500 km eller kortare	EUR 250*
B	Flygresor inom EU som är längre än 1 500 km, och alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km	EUR 400*
C	Flygresor som inte faller under A eller B med en försening utöver fyra timmar	EUR 600*

* Denna kompensation kan minskas med 50 % för flygningar på mer än 3 500 km om ankomsttiden för det försenade flyget är mellan tre och fyra timmar efter den planerade ankomsttiden.

Kompensationssystemet baseras på EU-förordningen 261/2004. Om du avgår från en flygplats utanför EU (men till en destination i ett EU-land), kan lokala förordningar och annat kompensationssystem gälla. För mer information, vänligen kontakta kundtjänst (avsnitt 5).

3 VILLKOR FÖR NEKAD OMBORDSTIGNING

Om en flygresa överbokats, kommer flygbolaget att be om frivilliga som är beredda att avstå från sin bekräftade bokning i utbyte mot en överenskommen kompensation i form av transportkreditkuponger. Vi kommer även att erbjuda lämplig assistans enligt beskrivningen i avsnitt 3.1 nedan.

Om de inte får tillräckligt många frivilliga och om du nekas ombordstigning mot din vilja, har du rätt till assistans för nekad ombordstigning och kompensation under förutsättning att du har uppfyllt kraven avseende den senaste incheckningstiden. Du har inte rätt till detta om det finns rimliga skäl till att neka ombordstigande, som exempelvis hälsoskäl, säkerhet, eller otillräckliga resehandlingar.

4 NEDGRADERING

Om du ofrivilligt placeras i en lägre klass än din biljett köptes för, kan du begära ersättning som uppgår till:

- A. 30 % av flygpriset för alla flygningar som är 1 500 km eller kortare, eller
- B. 50 % av flygpriset för alla flygningar inom EU som är längre än 1 500 km, och alla andra flygningar mellan 1 500 km och 3 500 km, eller
- C. 75 % av flygpriset för alla flygresor som inte faller under A eller B.

5 BEGÄRAN OM ERSÄTTNING, KOMPENSATIONSKRAV AVSEENDE ANNULLERING OCH FÖRSENING OCH ANDRA FÖRFRÅGNINGAR

Som detta beskrivs ovan, om du inte vill fullfölja din ursprungliga resplan eftersom:

- ditt flyg har annullerats, eller
- ditt flyg är försenat med minst fem timmar, eller
- du har nekats ombordstigning mot din vilja,

Du kan kräva ersättning för den del eller de delar av resan som inte har genomförts, och för den del eller de delar som redan gjorts om flygningen inte längre tjänar något användbart syfte, med tanke på din ursprungliga flygplan.

Alla ansökningar om ersättning och kompensation måste adresseras till det flygbolag som faktiskt utförde flygningen eller som var tänkt att utföra flygningen.

Om du vill komma i kontakt med Air France/KLM rörande en begäran om ersättning, ett kompensationskrav eller om du har en annan fråga, vänligen kontakta det lokala Air France/KLM-kundtjänstkontoret, företrädesvis genom e-post. Kontaktuppgifter finns på www.airfrance.com eller www.klm.com.

6 NATIONELLT UTSEDDA MYNDIGHETER

Varje medlemsstat i EU har utsett en myndighet som ansvarar för implementeringen av regler avseende kompensation och assistans som det beskrivits i detta meddelande.

Kontaktuppgifter här:

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

Om du vill begära kompensation för ditt flygavbrott, utan att behöva betala en hanteringsavgift till en tredje part, uppmanar Europeiska kommissionen passagerare att kontakta flygbolaget direkt och inte göra det via en fordringsagentur. (Kontaktuppgifter finns tillgängliga på hemsidan för flygbolaget som utför flygningen).

3.1 ASSISTANS VID NEKAD OMBORDSTIGNING

Du kan välja mellan:

- omdirigering till din slutdestination under jämförbara transportförhållanden så snart som möjligt som detta anges av flygbolaget, eller vid en senare tidpunkt som passar dig, förutsatt att det finns lediga platser; och
- ersättning för den del eller de delar av din resa som inte genomfördes, och för den del eller de delar som redan genomförts om flygningen inte längre tjänar något användbart syfte, med tanke på din ursprungliga flygplan, och dessutom en returresa till första avgångsplatsen som noteras på biljetten (om tillämpligt).

Dessutom får du kostnadsfritt:

- måltider och förfriskningar i rimlig relation till väntetiden;
- hotellrum när övernattnig krävs eller en övernattnig förutom den som du ursprungligen avsåg blir nödvändig (transport ingår);
- Ett förbetalt telefonkort eller kostnaden för två telefonsamtal (begränsat till fem minuter vardera), faxmeddelanden eller e-postmeddelanden.

3.2 KOMPENSATION VID NEKAD OMBORDSTIGNING

Om du har nekats ombordstigning mot din vilja, erbjuds kompensation på flygplatsen. Du kan välja mellan en icke återbetalningsbar transportkreditkupong och en återbetalningsbar kreditkupong (kontanter).

Den icke återbetalningsbara transportkreditkupongen avser följande belopp:

A	Flygresor som är 1 500 km eller kortare	EUR 350*
B	Flygresor inom EU som är längre än 1 500 km, och alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km	EUR 500*
C	Flygresor som inte faller under A eller B	EUR 800*

Och den återbetalningsbara kreditkupongen (kontanter) avser följande belopp:

A	Flygresor som är 1 500 km eller kortare	EUR 250*
B	Flygresor inom EU som är längre än 1 500 km, och alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km	EUR 400*
C	Flygresor som inte faller under A eller B	EUR 600*

* Denna kompensation kan minskas med 50 % om ankomsttiden för det alternativa flyget inte överstiger den planerade ankomsttiden för den ursprungliga flygresan med mer än två timmar (flygningar enligt A), tre timmar (flygningar enligt B) eller fyra timmar (flygningar enligt C).

Kompensationssystemet baseras på EU-förordningen 261/2004. Om du avgår från en flygplats utanför EU (men till en destination i ett EU-land), kan lokala förordningar och annat kompensationssystem gälla. För mer information, vänligen kontakta kundtjänst (avsnitt 5).