

Befordringsvilkår  
Cimber Sterling A/S

Marts 2010  
Rev. 3



## Indhold

ARTIKEL 1: DEFINITIONER .....	4
ARTIKEL 2: ANVENDELSESOMRÅDE .....	7
2.1 Generelt .....	7
2.2 Charter Flyvninger .....	7
2.3 Code shares .....	7
2.4 Preseptoriske regler .....	8
2.5 Befordringsvilkårene gælder frem for selskabets andre bestemmelser .....	8
ARTIKEL 3: BILLETTER .....	8
3.1 Generelt .....	8
3.2 Gyldighedstid .....	10
3.3 Kuponrækkefølgen og brugen af denne .....	10
3.4 Navn og adresse til flyselskabet .....	11
4.1 Billetpreiser .....	12
4.2 Skatter, afgifter og gebyrer .....	12
4.3 Valuta .....	12
ARTIKEL 5: PLADSBESTILLINGER .....	12
5.1 Bestillingsbetingelser .....	12
5.2 Betalingsfrist for billet .....	12
5.3 Personlige data .....	13
5.4 Siddepladser .....	13
5.5 Fornyet bekræftelse af pladsbestilling .....	13
ARTIKEL 6: IN-CHECKNING OG OMBORDSTIGNING .....	13
ARTIKEL 7: NÆGTELSE OG BEGRÆNSNING AF BEFORDRING .....	14
7.1 Ret til at nægte befordring .....	14
7.2 Særskilt Assistance .....	15
ARTIKEL 8: BAGAGE .....	15
8.1 Fri bagage .....	15
8.2 Overvægt .....	15
8.3 Genstande som ikke accepteres som bagage .....	16
8.4 Ret til at nægte befordring .....	16
8.5 Retten til at foretage kontrol .....	17
8.6 Indskrevet bagage .....	17
8.7 Håndbagage .....	17
8.8 Afhentning og udlevering af indskrevet bagage .....	18
ARTIKEL 9: TIDSTABELLER, FORSINKELSER, AFLYSNINGER, NEDLÆGNING AF RUTER, NÆGTET OMBORDSTIGNING SAMT NEDGRADERING I KLASSE OMBORD .....	19
9.1 Tidstabeller .....	19
9.2 Aflysning af flyvninger og nedlæggelse af ruter .....	19
9.3 Langvarige forsinkelser .....	20
9.4 Andre uregelmæssigheder .....	20
9.5 Nægtet ombordstigning og nedgradering i klasse ombord .....	21
ARTIKEL 10 REFUNDERING/ TILBAGEBETALING .....	21
10.1 Generelt .....	21
10.2 Ufrivillig refundering/tilbagebetaling .....	22
10.3 Frivillig refundering/tilbagebetaling .....	22
10.4 Refundering/tilbagebetaling af mistet billet .....	22
10.5 Ret til nægtet refundering/tilbagebetaling .....	23
10.6 Valuta .....	23
10.7 Hvem udbetaler refundering/ tilbagebetaling .....	23
ARTIKEL 11: OPFØRSEL OMBORD .....	23



11.1 Generelt.....	23
11.2 Elektronisk udstyr.....	24
<b>ARTIKEL 12: AFTALE MED FLYSELSKABET OM ANDRE TJENESTER .....</b>	<b>24</b>
12.1 Generelt.....	24
12.2 Landtransport.....	24
<b>ARTIKEL 13: REJSEDOKUMENTER .....</b>	<b>24</b>
13.1 Generelt.....	24
13.2 Rejsedokumenter.....	25
13.3 Nægtet indrejse.....	25
13.4 Passagerernes ansvar for bøder og omkostninger m.m. i forbindelse med tilbageholdelse.....	25
13.5 Toldkontrol.....	25
13.6 Sikkerhedskontrol.....	25
<b>ARTIKEL 14: SAMMENHÆNGENDE REJSER .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTIKEL 15: ANSVAR .....</b>	<b>26</b>
15.1 Generelt.....	26
15.2 Bagage.....	27
15.3 Personskader.....	27
<b>ARTIKEL 16: ÆNDRING AF VILKÅR.....</b>	<b>29</b>
<b>ARTIKEL 17: FRISTER VED KLAGER OG SØGSMÅL .....</b>	<b>29</b>
17.1 Reklamationsfrist.....	29
17.2 Tidsbegrænsning for søgsmål.....	29
<b>ARTIKEL 18: ANDRE VILKÅR.....</b>	<b>29</b>
<b>ARTIKEL 19: FORTOLKNING .....</b>	<b>30</b>
<b>ARTIKEL 20: EVENTUEL MODSTRID MELLEMLANSK OG ENGELSK TEKST .....</b>	<b>30</b>

## Indledning

Disse vilkår for befordring regulerer forholdet mellem dig som passager og os som flyselskab, når De befordres på et af vores fly, eller De har en billet, hvor vores flyselskabskode er opført for den aktuelle flyvning. Både dine samt vores rettigheder og forpligtelser fremgår af disse befordringsvilkår, og vi anbefaler dig derfor at læse vilkårene nøje.

Vilkårene vil blandt andet indebære visse begrænsninger for eksempel angående vores ansvarsbegrænsning ved personskade eller forsinkelser af dig eller din bagage.

Dersom dine erstatningskrav ikke er i overensstemmelse med vores ansvarsbegrænsninger, anbefaler vi dig at tegne en personlig rejseforsikring.

Disse befordringsvilkår kan ændres uden varsel. Den sidst publicerede udgave er den som til hver en tid er gældende, og den er altid at finde på vores hjemmeside [www.cimber.dk](http://www.cimber.dk).

## ARTIKEL 1: DEFINITIONER

Når De læser disse befordringsvilkår, læg da venligst mærke til følgende definitioner:

**"Vi", "vores" og "os"** betyder Cimber Sterling A/S, også forkortet til CIMBER

**"De", "din" og "deres"** betyder enhver person, med undtagelse af besætningsmedlemmer, som befordres eller skal befordres med fly og har en gyldig billet. (se også definitionen på passager).

Med **"Airline Designator Code"** ("flyselskabskode") menes den bogstavkode, som identificerer flyselskabet. Bogstavkoden består af to eller tre bogstaver eller en kombination af bogstaver og tal.

Med **"Autoriseret Agent"** menes en salgsrepræsentant med fuldmagt til at repræsentere os i forbindelse med salg af flytransport på vores rutenet.

Med **"Aftalt mellemlandingssted"** menes de lufthavne, bortset fra afrejselufthavnen og ankomstlufthavnen, som er oplyst på din billet eller i vor tidstabel som mellemlandingssted i din rejserute.

Med **"Bagage"** menes de personlige ejendele som De tager med dig på rejsen. Med mindre noget andet er udtrykkelig bestemt, består bagagen af både indcheckede bagage og håndbagage.

Med **"Bagagekvittering"** (Baggage Check) menes den del af bagagekuponen, De modtager som kvittering for den indcheckede bagage.

Med **"Bagagekupon"** menes en bekræftelse udstedt af luftfartsselskabet udelukkende for at kunne identificere bagagen.

Med ”**Befordring**” menes befordring med fly af passagerer og bagage.

Med ”**Billet**” menes enten det dokument som kaldes ”passagerbillet og bagage kvittering” (Passenger Ticket and Baggage Check) eller en elektronisk billet. I begge tilfælde udstedes billetten af os eller på vegne af os, og omfatter ”Notice of Contract Terms Incorporated by Reference ” (kontraktvilkår), ”Notices” (meldinger) og ”Coupons” (billetkuponer).

Med ”**Codesharing**” menes befordring med et flyselskab, når sæderne er tilbudt af et andet selskab, som benytter sin egen flyselskabskode (”Airline Designator Code”) alene eller sammen med det operative flyselskabs flyselskabskode.

Med ”**Ekstraordinære Forhold**” menes forhold, som ikke kunne have været undgået selv om alle rimelige forholdsregler var blevet taget. Sådanne forhold kan specielt opstå i situationer med politisk ustabilitet og vejr-situationer, som ikke er forenelige med gennemførelsen af den pågældende flyvning. Uforudsete hændelser i forbindelse med flysikkerhed, strejker som berører et flyselskabs operationer eller når en beslutning taget af den ansvarlige for pågældende myndigheds luftfartskontrol på den pågældende dag, forårsager langvarige forsinkelser eller aflysninger af en eller flere flyvninger som skulle være gennemført med det pågældende fly.

Med ”**Elektronisk Billet**” (”Electronic Ticket”) menes den rejserute/kvittering udstedt af os eller på vegne af os, elektroniske flykuponer samt boardingkort.

Med ”**Elektronisk Kupon**” menes en elektronisk flykupon eller et andet gyldigt dokument i vores database.

Med ”**Flight Coupon**” menes den del af billetten hvor der står påført teksten: ”Good for Passage”, og som viser de flyvninger hvor De har ret til at blive befordret.

Med ”**Flyselskab**” (Carrier) menes et flyselskab hvis flyselskabskode vises på Deres billet eller sammenhængende billet.

Med ”**Flyselskabets Vilkår**” (Notice of Contract Terms Incorporated by Reference) menes de vilkår, som fremkommer i eller udleveres sammen med Deres billet eller Deres rejserute/kvittering, fastlagt som vores vilkår og indlemmer de Generelle Vilkår for Befordring ved henvisning.

Med ”**Force Majeure**” menes en særdeles usædvanlig og uforudset hændelse udenfor Deres eller vores kontrol, hvis konsekvenser ikke kunne have været undgået selv om alle mulige forholdsregler havde været taget.

Med ”**Håndbagage/Kabinebagage**” (Unchecked Baggage) menes al bagage som ikke er indchecket, men medbragt på flyvningen.

Med **"Indchecket Bagage"** (Checked Bagage) menes bagage, som vi har taget ansvar for og som vi har udstedt en bagagekvittering på (Baggage Check).

Med **"Check-in tider"** (Check-in Deadline) menes den fastsatte tid før aftalt flyvning hvor De skal have gennemført indcheckningsformaliteterne og eventuelt modtaget Deres ombordstigningskort.

Med **"Konventioner"** henvises der til følgende konventioner:

- Konventionen om indførelse af ensartede retningslinier for international flytransport underskrevet i Warszawa 12. oktober 1929;
- Warszawa konventionen med ændringer vedtaget i Haag 28. september 1955.
- Warszawa konventionen med ændringer vedtaget ved tillægsprotokol nr. 1 fra Montreal (1975);
- Warszawa konventionen med ændringer vedtaget ved tillægsprotokol nr. 2 fra Montreal (1975)
- Warszawa konventionen med ændringer vedtaget ved tillægsprotokol nr. 4 fra Montreal (1975)
- Guadalajara tillægskonvention (1961);
- Konvention om indførelse af regler for international flytransport, underskrevet i Montreal 28. maj 1999.

Med **"Kupon"** ("Coupon") menes både flykupon i papirformat og elektronisk kupon, som begge giver den navngivne passager ret til at foretage rejsen som angivet på kuponen.

Med **"Nærmeste Familie"** menes Deres ægtefælle, samlever, forældre, børn, søskende, bedsteforældre, børnebørn, svigerforældre, svogre, svigerinder, svigerdøtre og svigersønner.

Med **"Passager"** menes enhver person undtaget besætningsmedlemmer, som befordres eller skal befordres med fly på baggrund af en gyldig flybillet.

Med **"Passagerkupon"** eller **"Passagerkvittering"** menes den del af billetten som er mærket "Passagerkupon" (Passenger Coupon) eller "Passagerkvittering" (Passenger Receipt), og som skal beholdes af Dem.

Med **"Rejseophold"** (Stopover) menes et planlagt ophold på en rejse imellem afgangsstedet og bestemmelsesstedet, når dette ophold varer minimum 24 timer.

Med **"Rejserute/Kvittering"** (Itinerary/Receipt) menes et dokument eller dokumenter som vi udsteder til passagerer og som indeholder passagerens navn, rejseinformationer og meddelelser.

Med **"Sammenhængende Billet"** (Conjunction Ticket) menes en billet som er udstedt til Dem i forbindelse med en anden billet, hvilke til sammen danner en enkelt befordringsaftale.

”**Skade**” omfatter død, personskade, tab, delvis tab, tyveri eller anden skade som måtte opstå på grund af eller i forbindelse med flybefordring udført af os.

Med ”**SDR**” menes en speciel trækingsrettighed, defineret af den Internationale Pengesfond. Information om den aktuelle kurs for ”**SDR**” vekslet til danske kroner kan findes i dagspressen eller ved henvendelse til bankerne.

Med ”**Tariff**” menes den offentliggjorte pris, inklusiv skatter og afgifter samt befordringsvilkår tilhørende et flyselskab som har registreret denne ”**Tariff**” hos myndighederne i de lande hvor dette er påkrævet.

## **ARTIKEL 2: ANVENDELSESOMRÅDE**

### **2.1 Generelt**

Bortset fra, som beskrevet i artiklerne 2.2, 2.4, 2.5, og 3.1.2, gælder vores befordringsvilkår kun på flyvninger eller del(e) som opereres af os og/eller for flyvninger eller del(e) af flyvning(er) hvor vores navn eller vores flyselskabskode står påført billetens felt for flyselskabskoder for pågældende flyvning eller dele af flyvning.

Forordning (EF) 261/2004 som omhandler assistance i forbindelse med nægtet ombordstigning (Denied Boarding), aflysninger eller lange fly forsinkelser er ikke altid gældende dersom lignende situationer opstår udenfor Europa. Hvis De rejser udenfor Europa på flyvninger som ikke opereres af os, kan der opstå situationer hvor De ikke har krav på assistance, hverken fra os eller det opererende luftfartsselskab hvis Deres fly bliver aflyst eller forsinket samt ved nægtet ombordstigning eller nedgradering i klasse. I sådanne situationer vil Deres rettigheder være styret af den lokale lovgivning som gælder i forbindelse med den pågældende flyvning.

Disse befordringsvilkår gælder ikke dersom befordringen er en del af en pakkerejse, som defineret i Council Directive (90/314/EEC) af 13. Juni 1990

### **2.2 Charter Flyvninger**

Hvis befordringen sker i forbindelse med en charteraftale, vil disse befordringsvilkår kun gælde hvis der er medtaget i eller henvist til i charteraftalen eller på selve billetten.

### **2.3 Code shares**

På enkelte af vores flyruter har vi indgået ”**Code Share**” aftaler med andre flyselskaber. Det vil sige at selv om De har en bekræftet pladsbestilling for en flyvning med os og har en billet hvor vort navn eller flyselskabskode viser at vi er operatør, kan det flyselskab som befordrer Dem være et andet flyselskab. Dersom dette er tilfældet vil vi, eller vores autoriserede agent, informere dig om hvilket flyselskab som udfører den aktuelle flyvning.

Deres kontraktpartner er den såkaldte "Marketing Carrier", det vil sige det flyselskab som har sin flyselskabskode påtrykt Deres billet ved siden af det aktuelle flynummer.

Når det gælder krav som relaterer sig til kompensation eller assistance i forbindelse med nægtet ombordstigning grundet overbookede fly (Denied boarding), aflysninger eller langvarige forsinkelser skal imidlertid sådanne krav rettes til det flyselskab, som udfører selve flyvningen.

## **2.4 Preseptoriske regler**

Vores Generelle Vilkår for Befordring gælder såfremt de ikke strider imod gældende tariffer eller love. I sådanne tilfælde går loven forud for vores befordringsvilkår.

Hvis del(e) af disse befordringsvilkår strider mod gældende lov, skal bestemmelserne i befordringsvilkårene fortsat gælde.

## **2.5 Befordringsvilkårene gælder frem for selskabets andre bestemmelser**

Med undtagelser som angivet i de Generelle Vilkår for Befordring og i tilfælde af uoverensstemmelse mellem de Generelle Vilkår for Befordring og hvilke som helst andre bestemmelser vi måtte have angående specielle emner, skal disse vilkår have fortrin.

## **ARTIKEL 3: BILLETTER**

### **3.1 Generelt**

**3.1.1** Billetten er det endelige bevis for at der er indgået en aftale om befordring mellem os og den passager som er navngivet i billetten. Vi vil kun befordre passagerer hvis navn er påført en gyldig billet, og ved forespørgsel må De vise gyldig legitimation med foto.

**3.1.2** En fleksibel billet som er købt til privat brug, det vil sige ikke i forbindelse med forretningsrejse, kan overføres helt (men ikke delvis) til en anden person. Se venligst billetregler på [www.cimber.dk](http://www.cimber.dk)

Sådan overførsel forudsætter følgende:

- De kontakter os vedrørende overførsel af Deres billet minimum 24 timer før fastsat afgang som angivet på den første flykupon i billetten.
- Vi selv opererer pågældende flyvning(er) i henhold til billetten.
- Den person billetten overføres til tilfredsstillende og godkender alle vilkår som følger den oprindelige billet.

Når De overdrager billetten til os, vil vi udstede en ny billet i navnet på den person som billetten skal overføres til. Den nye billet vil blive underlagt de samme betingelser og vilkår som gælder for den oprindelige billet.

De vil blive afkrævet et administrations gebyr i forbindelse med overførslen af billetten.

Med undtagelse af det som fremgår ovenfor, kan billetten ikke overføres.

**3.1.3** Enkelte billetter sælges til reduceret pris som helt eller delvis ikke kan refunderes. De bør derfor vælge en billettype som bedst passer til Deres behov. Vi anbefaler Dem også at have en afbestillingsforsikring/rejseforsikring som dækker de tilfælde hvor De må afbestille Deres billet.

**3.1.4 (a)** Hvis De har en billet som beskrevet i artikel 3.1.3 ovenfor, og De er forhindret i at rejse på grund af en opstået Force Majeure situation, og forudsat at De straks underretter os om hændelsen og giver os tilstrækkelig bevis for at der foreligger er force Majeure situation, vil vi, efter skønsmæssig vurdering, enten tilbagebetale Dem det indbetalte beløb indenfor en rimelig tidsperiode, eller kreditere Dem det oprindelige ikke refunder bare beløb til en fremtidig rejse med os. I begge tilfælde vil vi kræve et administrations gebyr.

**3.1.5** Billetten tilhører og vil altid tilhøre flyselskabet som udstedte billetten.

**3.1.6** Bortset fra når De benytter elektroniske billetter har De ikke krav på befordring hvis De ikke kan fremvise en gyldig billet indeholdende flykuponer for den relevante strækning og alle andre ubrugte flykuponer.

De har ikke krav på at blive befordret hvis billetten er ødelagt eller ændret af andre end os eller vores autoriserede agenter. Når det gælder en elektronisk billet har De ikke krav på befordring med mindre at De kan dokumenterer Deres identitet og en gyldig elektronisk rejserute/kvittering udstedt i Deres navn.

**3.1.7 (a)** I tilfælde af at billetten (eller dele af billetten) er mistet eller ødelagt som beskrevet i artikel 3.1.3 ovenfor, og dersom vi har udstedt billetten, vil vi, på Deres forespørgsel, erstatte sådan en billet ved at udstede ny billet (eller dele af billetten) forudsat at der foreligger et bevis for at en gyldig billet for flyvningen var udstedt. De vil være ansvarlig for at tilbagebetale os vores omkostninger og tab, op til værdien af den oprindelige billet, påført os eller et andet flyselskab for misbrug af den oprindelige billet. Vi vil ikke kræve tilbagebetaling fra Dem dersom et sådant tab er resultatet af vores egen uagtsomhed. Vi vil kræve et administrationsgebyr for denne tjeneste, bortset fra hvis tab eller ødelæggelse af billetten skyldes uagtsomhed fra vor side eller vores autoriserede agents side.

**3.1.7 (b)** I tilfælde af tab eller ødelæggelse af en refunderbar billet, kan vi kræve at De betaler for en ny billet. Imidlertid vil billetprisen blive refunderet hvis og når vi finder det bevist at den mistede eller ødelagte billet ikke har været benyttet i gyldighedsperioden. Hvis De finder originalbilletten og overleverer denne til os indenfor billettens gyldighedsperiode, vil sådan refundering som ovenfor nævnt ske hurtigst muligt.

**3.1.8** En billet er at betragte som et værdidokument, og De bør derfor tage alle nødvendige forholdsregler for at forhindre at billetten mistes eller ødelægges eller stjæles.

### 3.2 Gyldighedstid

**3.2.1** Medmindre andet er fastsat på billetten, i vores befordringsvilkår, eller gældende prislister (som kan begrænse billettens gyldighed, i sådanne tilfælde vil dette fremgå af billetten) er en billet gyldig som følger:

- (a) Et år fra udstedelsesdatoen.
- (b) Forudsat at første rejsestrækning foretages inden et år fra billettens udstedelsesdato, et år fra datoen for først benyttede rejsestrækning i billetten.

**3.2.2** Dersom De efter påbegyndt rejse er forhindret i at fortsætte rejsen indenfor billettens gyldighedstid på grund af sygdom, kan gyldighedstiden for billetten udvides til den dato De ifølge lægeerklæringen igen kan flyve, eller til flyselskabets første flyvning derefter fra det sted hvor rejsen genoptages og hvor der på pågældende flyvning findes plads i den klasse De har betalt for.

Sygdom skal altid dokumenteres med en lægeerklæring. Dersom de kuponer som er tilbage i billetten, eller i en elektronisk billet; den elektroniske kupon, indeholder et eller flere mellemlandingssteder, kan billettens gyldighedstid forlænges med maksimum 3 måneder regnet fra den dato som er oplyst i lægeerklæringen. Hvis De har købt en billet til reduceret pris, kan billettens gyldighed forlænges med maksimum 7 dage efter raskmeldingen, såfremt dette ikke strider imod regler som gælder for den billetpris der er betalt.

I sådanne tilfælde som nævnt i artikel 3.2.2 vil gyldighedstiden også udvides til andre medlemmer i den nærmeste familie som rejser sammen med Dem.

**3.2.3** Hvis en passager dør undervejs, kan billetten til personen som rejser sammen med passageren ændres ved at kravet om minimumsophold frafaldes eller ved at billettens gyldighedstid forlænges.

I tilfælde af dødsfald i den nærmeste familie til en passager som har påbegyndt sin rejse kan passagerens billet og billetten til de af hans eller hendes nærmeste familie som rejser sammen med passageren, ændres på lignende måde.

Ændringer foretages ved modtagelsen af dødsattesten, og eventuel udvidelse af gyldighedsperioden må ikke overskride femogfyrre dage efter dødsfaldet.

### 3.3 Kuponrækkefølgen og brugen af denne

**3.3.1** Billetten som De har købt er kun gyldig for befordring som vist i billetten fra afgangslufthavnen via aftalte mellemlandingssteder til det endelige bestemmelsessted. Prisen De har betalt er baseret på vores til enhver tid gældende priser og tariffer og gælder for befordring som vist i billetten. Billetten er en vigtig del af vores kontrakt med Dem. Billetten vil ikke blive accepteret og vil miste sin gyldighed hvis flykuponer ikke er brugt i den rækkefølge som er angivet i billetten.

**3.3.2** Hvis De ønsker at ændre Deres rejserute skal De kontakte os på forhånd. Prisen for rejsen vil blive omregnet, og de vil få valget mellem at acceptere den nye pris eller beholde den oprindelige rejserute som angivet i billetten. Skulle De have brug for at ændre rejseruten, på grund af forhold uden for Deres kontrol (såkaldt Force Majeure), skal De kontakte os hurtigst muligt. Vi vil da gøre vores bedste for at befordre Dem til Deres første mellemlandingssted eller Deres endelige bestemmelsessted, uden at omregne prisen.

**3.3.3** Ændrer De rejseruten uden vores samtykke, vil vi pålægge Dem for den gældende pris for rejsen. De skal betale differencen mellem den pris De allerede har betalt og totalprisen som gælder Deres ændrede rejserute. Vi vil refundere Dem differencen hvis den nye pris er lavere, men bortset fra det er Deres ubrugte billetter værdiløse.

**3.3.4** Venligst bemærk at mens nogle ændringstyper ikke vil resultere i ændret pris, kan andre ændringer, som når De ændrer afgangssted (f.eks. De flyver ikke den første strækning som vist i billetten) eller De bytter om på afgang- og ankomststed, resulterer i en prisstigning. Mange billetpriser gælder kun for de datoer og de flyvninger som vist i billetten og kan ikke ændres, eller kun ændres hvis De betaler en tillægspris.

**3.3.5** Hver flykupon i Deres billet accepteres til befordring på den klasse som er specificeret og på den dato og med den flyvning der er bestilt plads på. Hvis en billet oprindelig er udstedt uden påført bekræftelse, kan plads bekræftes senere i henhold til vilkårene for den aktuelle billet type hvis der er ledig plads på den flyvning forespørgslen gælder.

**3.3.6** Venligst læg mærke til at hvis De ikke møder op til en flyvning hvortil De har bestilt plads, forbeholder vi os ret til at afbestille Deres returrejse eller efterfølgende pladsbestillinger i Deres rejserute. Hvis De derimod underretter os om dette på forhånd, vil vi ikke afbestille Deres videre pladsbestilling, men artikel 3.3.4 vil gælde i disse tilfælde.

**3.3.7** Venligst læg mærke til at for at begrænse overbookinger forbeholder vi os ret til at afbestille en eller flere pladsbestillinger hvis De har bestilt flere sæder til en destination end De har købt billetter til.

#### **3.4 Navn og adresse til flyselskabet**

Vores navn kan i billetten være forkortet til kun at bestå af vores flyselskabskode eller navnet kan forkortes på anden måde.

Vores adresse kan være den afgangslufthavn som vist ovenfor den første forkortelse af vores navn i "the carrier box" i billetten, eller i tilfælde af en elektronisk billet, som vist i den første flyvning i Deres rejserute.

## **ARTIKEL 4: BILLETPRISER; SKATTER; AFGIFTER OG GEBYRER**

### **4.1 Billetpreiser**

Billetpriser gælder kun for befording fra afgangslufthavnen til ankomstlufthavnen hvis ikke andet er oplyst. Billetpreisen inkluderer ikke landtransport mellem lufthavnen og/eller mellem lufthavnen og andre transportterminaler. Såfremt ikke andet er aftalt vil billetprisen beregnes i henhold til den pris der gælder den dag De bestilte billetten til rejsen på en bestemt dato og en bestemt rejserute. Cimber forbeholder sig retten til at ændre i prisen til enhver tid.

### **4.2 Skatter, afgifter og gebyrer**

**4.2.1** Gældende skatter og afgifter pålagt af offentlige myndigheder og/eller lufthavnsoperatører skal De betale afgiften. Skatter og afgifter pålagt flyrejsen ændres ofte, og kan blive pålagt efter at billetten er udstedt. Hvis der er en stigning i skatter og/eller afgifter i forhold til det der står på billetten, skal De betale differencen. Ligeledes, hvis en ny skat eller afgift indføres selv efter at billetten er udstedt, skal De betale differencen. Ligeledes, i tilfælde hvor sådanne skatter og afgifter fjernes eller nedsættes eller de ikke længere gælder for din rejse på afrejsedatoen, vil vi foretage en tilbagebetaling. Vi beder Dem venligst kontakte os vedr. en sådan tilbagebetaling.

**4.2.2** Hvis De afbestiller en ikke refunderbar billet har De krav på tilbagebetaling af skatter, afgifter og gebyrer.

### **4.3 Valuta**

Vi kan, efter anvendelse af almindeligt skøn, acceptere betaling i anden valuta.

## **ARTIKEL 5: PLADSBESTILLINGER**

### **5.1 Bestillingsbetingelser**

**5.1.1** Vi, eller vores autoriserede agenter, vil registrere Deres bestilling(er). På forespørgsel vil vi give dig skriftlig bekræftelse på din pladsbestilling.

**5.1.2** Enkelte billetpriser indeholder betingelser som begrænser eller udelukker din ret til at ændre eller afbestille pladsbestillinger, eller til at kræve refusion.

### **5.2 Betalingsfrist for billet**

Dersom De ikke har betalt for billetten indenfor den fastsatte betalingsfrist givet af os eller vores autoriserede agent, kan vi aflyse din bestilling.

### 5.3 Personlige data

Ved indgåelse af aftale accepterer de herved at personlige data er givet til os i den hensigt at foretage pladsbestilling, købe en billet, kontakte Dem vedrørende automatisk check-in eller anden information vedrørende Deres rejse med os, bestille tilknyttede tjenester så som hotelreservation og leje af bil, tilrettelægge specielle assistancer og faciliteter for handicappede eller bevægelseshæmmede, bestilling af speciel måltider, og facilitering af andre specielle ønsker som vores passagerer måtte have, forenkle behandling af forhold til immigrations- og ankomstprocedurer samt stille sådanne data til rådighed for statslige myndigheder når disse har lovhjemmel til at få udleveret sådanne informationer. For disse formål godkender De at vi opbevarer og bruger sådanne data og at vi overfører disse til egne kontorer, autoriserede agenter for sådanne tjenester. Deres personlige oplysninger vil ikke blive brugt i markedsføringsøjemed hvis De ikke på forhånd har givet tilladelse til dette.

### 5.4 Siddepladser

Vi vil gøre vores bedste for at honorere på forhånd oplyste ønsker om sæde placering. Vi kan imidlertid ikke garantere at De får den ønskede sidde plads. Vi forbeholder os retten til at ændre sæde tildelingen når som helst, selv efter ombordstigning. Dette kan være nødvendigt på grund af operationelle og/eller sikkerhedsmæssige årsager.

### 5.5 Fornyet bekræftelse af pladsbestilling

**5.5.1** Videre befordring i rejseruten/ og eller returrejsen kan, indeholde krav om fornyet bekræftelse af pladsbestillingen indenfor en bestemt tidsfrist. Vi vil underrette Dem hvis vi kræver en fornyet bekræftelse, og hvordan og hvornår det skal gøres. Hvis dette er påkrævet, og De ikke fornyer din pladsbestilling, kan vi aflyse Deres videre rejse eller Deres retur rejse. Dersom De imidlertid underretter os om at De fortsat ønsker at rejse og der er plads på den ønskede flyvning, vil vi igen lægge bestillingen ind og befordre Dem. Hvis der ikke skulle være ledig plads på oprindelig ønsket flyvning vil vi alligevel gøre vores bedste for at befordre Dem til Deres næste eller endelige bestemmelsessted.

**5.5.2** De bør undersøge gældende krav vedrørende fornyet bekræftelse på pladsbestilling hos alle de luftfartsselskaber som indgår i Deres rejserute. Det der er krævet er at De bekræfter reservation med det luftfartsselskab hvis flykode er anvendt for den bestemte flyvning nævnt i billetten.

## ARTIKEL 6: IN-CHECKNING OG OMBORDSTIGNING

**6.1.1** Tidskrav til indcheckning, afviger fra lufthavn til lufthavn og vi anbefaler at De orienterer Dem om disse tidsfrister og overholder dem. Deres rejse vil være mere behagelig hvis De giver Dem god tid til at efterkomme disse tidsfrister. Vi forbeholder os retten til at afbestille Deres pladsbestilling hvis De ikke overholder de oplyste check-in tidsfrister. De skal have gennemført check-in processen senest inden den angivne frist.

**6.1.2** Vi eller vores autoriserede agenter vil informere Dem om check-in frister for Deres første flyvning med os. For alle videre flyvninger som indgår i rejseruten må De selv indhente oplysninger om check-in frister.

Check-in frister til vores flyvninger kan fås hos os eller vores autoriserede agenter.

**6.1.3** De skal være klar til ombordstigning inden den tid som er fastsat af os, eller vores autoriserede agenter, når De checker ind.

**6.1.4** Vi kan aflyse din pladsbestilling hvis De ikke er mødt frem til ombordstigning i tide.

**6.1.5** Vi er ikke ansvarlige over for Dem for tab eller udgifter som skyldes Deres manglende overholdelse af bestemmelserne i denne artikel, såfremt vi ikke har optrådt uagtsomt.

## **ARTIKEL 7: NÆGTELSE OG BEGRÆNSNING AF BEFORDRING**

### **7.1 Ret til at nægte befording**

Vi kan, efter anvendelse af rimelig skøn, nægte at befordre Dem eller Deres bagage hvis vi har givet Dem skriftlig underretning om at vi, efter at en sådan underretning er givet til Dem, ikke vil befordre Dem på vores flyvninger. Vi kan også nægte at befordre Dem eller Deres bagage hvis en eller flere af følgende forhold har fundet sted, eller vi har grund til at antage at de kommer til at ske:

**7.1.1** Et sådant tiltag er nødvendigt for at overholde gældende love, regler eller andre bestemmelser givet af offentlige myndigheder;

**7.1.2** Befordringen af Dem eller Deres bagage kan udsætte andre passagerer og besætningsmedlemmers sikkerhed og helbred i fare; eller være til ulempe og/eller til gene for passagerer og besætning;

**7.1.3** Deres mentale eller fysiske helbred, herunder også påvirkning af alkohol eller narkotiske stoffer, kan forårsage fare eller risiko for Dem selv eller for Deres medpassagerer, besætning eller fly;

**7.1.4** De har opført Dem upassende under tidligere flyvninger, og vi har grund til at tro at lignende upassende opførsel kan forekomme igen;

**7.1.5** De har nægtet at efterkomme en sikkerhedskontrol;

**7.1.6** De har ikke betalt den gældende billetpris, skatter eller afgifter;

**7.1.7** Det viser sig at De ikke har gyldige rejsedokumenter, De forsøger at komme ind i et land hvor De er i transit eller som De ikke har gyldige rejsedokumenter til, De forsøger at ødelægge dine rejsedokumenter under flyvningen eller De nægter at udlevere dine rejsedokumenter til flybesætningen mod kvittering, eller hvis vi har grund til at tro at De ikke

vil få tilladelse til at komme ind i det land hvor dit bestemmelsessted er, eller andre lande som De vil skulle rejse igennem for at komme til bestemmelsesstedet;

**7.1.8** De fremviser en billet som er fremskaffet på ulovlig vis eller er blevet købt af andre end os eller vores autoriserede agenter, eller som er meldt bortkommet eller stjålet, er en forfalskning, eller De ikke kan bevise at De er personen nævnt i billetten.

**7.1.9** De er ikke efterkommet bestemmelserne i artikel 3.3 vedrørende brug af flykuponer i rigtig rækkefølge eller De fremviser en billet som har været udstedt eller ændret af en af os eller vores autoriserede agenter, eller billetten er ødelagt.

**7.1.10** De undlader at følge vores sikkerhedsinstruktioner.

## **7.2 Særskilt Assistance**

**7.2.1** Befordring af barn uden rejseledsager (Umyndig), syge eller på andre måder indisponerede personer, gravide, samt andre passagerer der kræver særskilt assistance, skal aftales med os på forhånd, hvis ikke andre krav stilles gennem gældende love og forordninger. Passagerer der har oplyst om sin tilstand og/eller sine specielle behov for rejsen samt hvilke specielle forholdsregler dette kræver, og som er blevet accepteret af os til befordring, skal ikke derefter nægtes ombordstigning på grund af sin tilstand eller specielle behov.

**7.2.2** Særskilt assistance vil altid udføres i henhold til vores gældende retningslinjer for sådan befordring. Information om dette kan fås ved henvendelse til os eller vores autoriserede agenter.

**7.2.3** Befordring af barn uden rejseledsager (Umyndig) accepteres ikke hvis det inden afgang hersker tvivl om det er muligt at lande på ankomstlufthavnen på grund af dårligt vejr eller på grund af andre situationer som skyldes ekstra ordinære forhold.

## **ARTIKEL 8: BAGAGE**

### **8.1 Fri bagage**

De kan medtage Deres håndbagage uden at betale ekstra gebyr, så længe det er i overensstemmelse med vore bestemmelser. For øvrig bagage vil der blive opkrævet et bagagegebyr i overensstemmelse med vore bestemmelser herfor. Disse bestemmelser kan De få ved henvendelse til os eller vores autoriserede agenter eller på <http://www.cimber.dk/informationer/bagage/>.

### **8.2 Overvægt**

Der skal betales afgift for befordring af bagage som overstiger den fastsatte vægt for håndbagage og øvrig bagage. Satserne for hvor meget der skal betales kan De få ved

henvendelse til os eller vores autoriserede agenter eller på <http://www.cimber.dk/informationer/bagage/>.

### **8.3 Genstande som ikke accepteres som bagage**

#### **8.3.1 De kan ikke medbringe følgende bagage:**

**8.3.1.1** Genstande som kan udsætte flyet, personer eller gods ombord i flyet for fare, som f.eks. de genstande som anføres i "The International Civil Aviation Organisation (ICAO) "Technical Instruction for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air" og "The International Air Transport Association (IATA) Dangerous Goods Regulation", samt i vores interne bestemmelser. Yderligere information kan fås ved henvendelse til os eller til en af vores autoriserede agenter.

#### **8.3.1.3** Levende dyr, med undtagelse af det som følger i artikel 8.9;

**8.3.1.4** Genstande som efter vores vurdering ikke er egnet til transport da de anses for at være til fare for sikkerheden, eller de er uegnede til transport på grund af vægt, omfang, form, eller andre egenskaber, eller som er skrøbelige eller let fordærvelige. Information om genstande som ikke accepteres fås ved henvendelse til vores billetkontorer, eller på [www.cimber.dk](http://www.cimber.dk).

**8.3.2** Våben og ammunition, bortset fra det som benyttes til jagt eller sport, kan ikke befordres som bagage. Våben og ammunition til brug ved jagt eller sport kan imidlertid accepteres som indskrevet bagage i henhold til vores bestemmelser. Våben må ikke være ladet, de skal være sikret og forsvarligt pakket. Befordring af ammunition er underlagt ICAO og ITA bestemmelser jfr. 8.3.1.1

**8.3.3** Våben som f.eks. antikke skydevåben, sværd, knive og lignende genstande kan accepteres som indskrevet bagage, men kan ikke medbringes i kabinen.

**8.3.4** Indskrevet bagage må ikke indeholde skrøbelige og let fordærvelige genstande, eller specielle værdigenstande som penge, nøgler, receptpligtig medicin, briller, solbriller, flasker, kamera, smykker, ædelmetaller, computer, personlig elektronisk udstyr, mobil telefoner, musikinstrumenter, værdipapirer, forretningsdokumenter, pas, andre identifikationspapirer eller vareprøver etc.

**8.3.5** Vi har ikke et erstatningsansvar hvis genstande omtalt i artiklerne 8.3.1, 8.3.2 og 8.3.4 alligevel er inkluderet i Deres bagage på trods af forbuddet.

### **8.4 Ret til at nægte befordring**

**8.4.1** Med forbehold i 8.3.2 og 8.3.3 vil vi ikke befordre genstande i bagagen som beskrevet i 8.3, og vi kan også nægte videre befordring af sådanne genstande hvis de opdages undervejs.

**8.4.2** Vi kan nægte at befordre enhver genstand som bagage hvis vi skønner, at en sådan genstand ikke egner sig til flytransport. Dette på grund af sin størrelse, form, vægt, indhold eller egenskaber, eller begrundet i sikkerhedsmæssige eller operationelle årsager, eller fordi den er til ulempe for andre passagerer.

**8.4.3** Vi kan nægte at acceptere bagage til befordring hvis vi skønsmæssigt mener, at bagagen ikke er forsvarligt emballeret. På forespørgsel informerer vi om hvordan bagage skal pakkes.

**8.4.4** Hvis ikke andet er aftalt mellem os, kan vi fragte den del af Deres bagage som overskrider gældende tilladte vægt med en senere flyvning, uden at vi skal betale Dem erstatning for forsinket udlevering af overvægtsbagage.

## **8.5 Retten til at foretage kontrol**

Vi kan af sikkerhedsmæssige grunde bede om tilladelse til at foretage en kontrol, også ved hjælp af gennemlysning, både af Dem selv og Deres bagage. Hvis De ikke er til stede kan Deres bagage blive undersøgt i dit fravær. Dette sker med henblik på at afgøre om De er i besiddelse af og/eller om din bagage indeholder genstande som skydevåben, ammunition eller andre typer våben som ikke har været fremvist for os i henhold til artikel 8.3.2 eller 8.3.3. Hvis De nægter at efterkomme en sådan forespørgsel, kan vi afvise at befordre Dem og/eller Deres bagage. Hvis en gennemlysning eller en anden form for kontrol påfører Dem eller Deres bagage skade, er vi ikke ansvarlige overfor Dem, hvis skaden ikke er opstået på grund af fejl eller skødesløs handling fra vores side.

## **8.6 Indskrevet bagage**

**8.6.2** Indskrevet bagage skal være påført dit navn og adresse.

**8.6.3** Vi vil gøre vores bedste for at indskrevet bagage transporteres på samme fly som Dem. Indskrevet bagage som ikke transporteres med samme fly, vil imidlertid blive eftersendt så snart det er muligt, hvis ikke gældende lov kræver at De må være til stede ved toldbehandlingen. Hvis Deres bagage er forsinket, kan bestemmelserne i artikel 15.4 komme i anvendelse.

## **8.7 Håndbagage**

**8.7.1** Den håndbagage De tager med ombord i flyet må ikke være større end at det kan være under sædet foran Dem eller i den lukkede bagagehylde over Dem. Hvis håndbagagen ikke lader sig placere på den foreskrevne måde, eller den vejer mere end den maksimalt tilladte vægt, eller af en eller anden grund vurderes at være farlig, må den sendes som indskrevet bagage. Vi har fastsat de øvre grænser for håndbagagens størrelse og vægt. Information om disse grænser kan fås fra os eller vores autoriserede agenter. Andre betingelser kan gøre sig gældende hvis et andet flyselskab opererer på den aktuelle rute. Sådanne betingelser vil være tilgængelig hos det pågældende flyselskab. Hvis De henvender dem til os vil vi imidlertid være behjælpelig med at skaffe disse betingelser.

**8.7.2** Genstande som ikke egner sig som håndbagage (for eksempel skrøbelige musik instrumenter), og som ikke opfylder betingelserne i artikel 8.7.1, vil kun tillades som håndbagage hvis De på forhånd har givet os besked om dette og vi har accepteret en sådan transport. De kan blive afkrævet et ekstra gebyr for denne ydelse.

## **8.8 Afhentning og udlevering af indskrevet bagage**

**8.8.1** Bortset fra i tilfælde som nævnt i artikel 8.6.3 må De hente Deres indskrevne bagage så snart den er tilgængelig på ankomststedet eller mellem landingsstedet. Hvis De ikke henter bagagen inden for rimelig tid, kan vi kræve en opmagasineringsafgift. Hvis Deres indskrevne bagage ikke bliver hentet inden tre måneder efter at den er tilgængelig for afhentning kan vi fjerne den uden at have noget ansvar overfor Dem.

**8.8.2** Kun den som kan fremvise bagagekvitteringen har ret til at få udleveret den indskrevne bagage.

**8.8.3** Hvis en person som kræver bagagen udleveret ikke kan fremvise bagagekvitteringen eller kan identificere bagagen med en bagage kupon, vil vi kun udlevere bagagen til en sådan person hvis han eller hun på tilfredsstillende måde kan bevise sin ejendomsret til bagagen.

## **8.8 Dyr**

### **8.9.1**

Hvis vi acceptere at befordre dyr vil disse kun blive accepteret for befordring på følgende vilkår:

### **8.9.2**

De er selv ansvarlig for at dyr som f.eks. hunde, katte, selskabsfugle og andre kæledyr er placeret i godkendte transportkasser og vedlagt gyldige helbreds og vaccinations attester, indførselstilladelser og eventuelle andre dokumenter som kræves af indrejse- eller transit landet. Hvis dette på forhånd ikke er i orden vil vi ikke acceptere befordringen. Sådan befordring kan også indebære yderligere vilkår. Disse kan fås ved henvendelse til os.

### **8.9.3**

Hvis dyret, inklusiv transportkasse og mad accepteres som bagage er den alligevel ikke inkluderet i fri bagagen. Dette regnes for overvægtsbagage og er således pålagt gældende tillægsafgifter.

### **8.9.4**

Førerhunde for fysisk handicappede passagerer vil blive befordret vederlagsfrit i tillæg til den normale fri bagage i henhold til vores bestemmelser.

### **8.9.5**

Vi er ikke ansvarlig for skader, tab, sygdom eller død af dyret som vi har accepteret til befording med mindre vi har udvist skødesløshed i vores behandling af dyret.

#### **8.9.6**

Vi er ikke ansvarlige for at et dyr har alle de nødvendige ud- og indrejsetilladelser, helbreds attester eller andre nødvendige dokumenter i forbindelse med dyrets indrejse eller gennemrejse i alle lande, stater eller territorier. Den person som medbringer/sender dyret må tilbagebetale alle bøder, omkostninger og tab som påføres os i den forbindelse.

### **ARTIKEL 9: TIDSTABELLER, FORSINKELSER, AFLYSNINGER, NEDLÆGNING AF RUTER, NÆGTET OMBORDSTIGNING SAMT NEDGRADERING I KLASSER OMBORD.**

#### **9.1 Tidstabeller**

**9.1.1** Rutetiderne som vist i tidstabeller kan ændre sig fra den dato tidstabellen udgives og til den dato De ønsker at rejse.

**9.1.2** Før vi godkender Deres bestilling, vil vi, eller vores autoriserede agenter, informere Dem om gældende afgangstider. Disse vil også fremgå af Deres billet. Det kan imidlertid ske at vi må ændre afgangstidspunktet efter at vi har lagt Deres bestilling ind i vores reservationssystem. Det er dog en forudsætning at De giver os korrekt kontaktinformation, således at vi kan informere Dem om alle sådanne ændringer. Hvis vi ændrer en enkeltrejse på den samlede billet med mere end 5 timer og dette ikke kan accepteres af Dem, bedes de kontakte Cimber vedrørende tilbagebetaling af billetprisen i henhold til artikel 10.2 samt bestemmelserne i artikel 15.4 som vil være gældende.

#### **9.2 Aflysning af flyvninger og nedlæggelse af ruter**

**9.2.1** Med mindre at andet fremgår af konventionerne: Hvis vi aflyser en flyvning eller nedlægger en rute, skal vi, efter Deres ønske, enten:

**9.2.1.1** Befordre Dem ved første mulighed med et andet af vores rutefly med ledig plads uden tillægsomkostninger, og hvis det er nødvendigt, forlænge gyldigheden på Deres billet til vores første flyvning med ledig plads, eller

**9.2.1.2** Indenfor rimelig tid at, omdirigere Dem til ankomststedet oplyst i Deres billet med vores egne rutefly eller, ved anvendelse af rimeligt skøn, med rutefly tilhørende et andet flyselskab eller anden aftalt offentlig transport, alt uden ekstra omkostninger. Hvis summen af billetprisen og afgifterne for den ændrede befording er lavere end det De har betalt, skal vi refundere Dem forskellen: eller

**9.2.2** Hvis De vælger en af mulighederne som nævnt i artikel 9.2.1.1- 9.2.1.2 vil vi yde Dem assistance (for eksempel adgang til telefon, mad, forfriskninger og overnatning) i rimelig forhold til ventetiden som er påført Dem i forbindelse med aflysningen.

**9.2.3** Hvis De ikke på forhånd blev informeret om aflysningen af en flyvning eller nedlæggelsen af en rute, og hvis aflysningen eller nedlæggelse af ruten ikke er forårsaget af ekstraordinære omstændigheder eller kunne være undgået hvis alle mulige forholdsregler havde været taget, har De krav på kompensation i forhold til gældende lovgivning.

**9.2.4** Ansvarsbestemmelserne i artikel 15.4 gælder også for hændelser som beskrevet i artikel 9.2.

**9.2.5** Ved aflysning af en flyvning eller nedlæggelse af en rute, bortset fra som nævnt i Konventionerne eller gældende lovgivning, er valgene som nævnt i artikel 9.2.1.1 – 9.2.4 de eneste tilgængelige muligheder for at afhjælpe situationen, og vi har ikke yderligere ansvar for Dem.

### **9.3 Langvarige forsinkelser**

**9.3.1** Vi vil altid gøre vores bedste for at undgå forsinkelser i forbindelse med befording af Dem og Deres bagage. For at klare dette, og for at undgå aflysninger, kan vi i særlige tilfælde få et andet flyselskab til at operere de pågældende flyvninger på vores vegne

**9.3.2** Afhængig af flyvetiden og forventet forsinkelse vil vi yde Dem assistance i rimelig forhold til ventetiden, så vidt dette ikke fører til yderligere forsinkelser af flyvningen.

**9.3.3** Hvis din afgang bliver mere end fem timer forsinket og hvis det er påkrævet i henhold til gældende lovgivning, har De krav på tilbagebetaling i henhold til artikel 10.2 og, hvis aktuelt, en returflyvning ved første mulighed til Deres oprindelige afgangslufthavn.

**9.3.4** Ansvarsbestemmelsen i artikel 15.4 gælder også for hændelser som beskrevet i artikel 9.3

### **9.4 Andre uregelmæssigheder**

**9.4.1** Med mindre ikke andet fremgår af Konventionen: Hvis vi undlader at stoppe ved Deres bestemmelsessted eller mellemlandingssted eller forårsager at De ikke når en tilslutningsflyvning hvor De har en bekræftet pladsbestilling, eller vi overfører Dem til en anden operatør som De tidligere ikke har fået information om og hvor De ikke acceptere en sådan overførsel, skal vi, i henhold til Deres valg, enten:

**9.4.1.1** Befordre Dem ved første mulighed med et andet af vores rute-fly med ledig plads uden ekstra omkostninger for dem, og hvis nødvendig, udvide gyldigheden af Deres billet til vores første flyvning med ledig plads; eller

**9.4.1.2** Indenfor rimelig tid omdirigerer Dem til ankomstlufthavnen oplyst i din billet med vores egne rute-fly eller, efter et rimeligt skøn med rute-fly tilhørende et andet flyselskab eller med et andet aftalt transportmiddel, uden tillægs omkostninger. Hvis summen af billetprisen

of afgifter for den ændrede befordring er lavere end det De har betalt, skal vi refundere Dem forskellen; eller

**9.4.1.3** Foretage en tilbagebetaling i henhold til vilkårene i artikel 10.2

**9.4.2** Ansvarsbestemmelserne i artikel 15.4 gælder også for hændelser som beskrevet i artikel 9.4.

**9.4.3** Ved uregelmæssigheder som nævnt i artikel 9.4.1, bortset fra som nævnt i Konventionen eller gældende lovgivning, er valget som nævnt i artiklerne 9.4.1.1.- 9.4.2 de eneste tilgængelige muligheder til afhjælpning, og vi skal ikke have yderligere ansvar for Dem.

## **9.5 Nægtet ombordstigning og nedgradering i klasse ombord**

**9.5.1** For at sikre flest mulige passagerer plads i vores fly, og eftersom vi ved at en del passagerer ikke møder op til de afgang hvortil de har reserveret plads, accepterer vi flere passagerreservationer end det flyet har kapacitet til (såkaldt "overbooking"). Vi og de fleste andre flyselskaber, har en kompensationsordning for passagerer som har fået bekræftet deres reservation, men som bliver nægtet ombordstigning eller bliver nedgraderet i klasse fordi det ikke er ledige sæder. Vi forsøger, så vidt muligt, at skaffe plads til passagerer som har bekræftet reservation. Når vi udvælger passagerer til ombestilling eller nedgradering i klasse, forsøger vi altid først at finde personer som frivilligt giver afkald på deres reserverede plads. Der skal imidlertid altid tages hensyn til det enkelte flysædes specielle sikkerheds- og/eller operationelle krav.

**9.5.2** Hvis vi ikke kan opfylde bekræftet reservation, skal vi, i overensstemmelse med gældende lov og vores kompensationsordninger på dette område, kompensere de passagerer som rammes. Detaljer om denne kompensationsordning kan fås ved henvendelse til os eller vores autoriserede agenter.

**9.5.3** Hvis De har en bekræftet reservation på et bestemt fly og De nægtes ombordstigning eller bliver nedgraderet i klasse udelukkende fordi vi har overbooket, har De krav på at modtage kompensation i henhold til gældende lov og/eller vores kompensationsregler på dette område.

**9.5.4** I tilfælde af overbooking vil vi i tillæg til ovennævnte kompensation også dække rimelige udgifter til fortæring frem til næste mulige afgang.

## **ARTIKEL 10 REFUNDERING/ TILBAGEBETALING**

### **10.1 Generelt**

**10.1.1** Vi vil refundere en billet eller dele af den, i overensstemmelse med gældende billetpriser og pristakster, efter følgende regler.

**10.1.2** Hvis ikke andet er nævnt, skal vi foretage tilbagebetaling enten til den person som er navngivet i billetten eller til den person som har betalt for billetten, såfremt tilfredsstillende bevis for betaling kan fremvises.

**10.1.3** Hvis en billet er betalt af andre end den som er navngivet i billetten, og billetten indikerer at det foreligger en restriktion vedrørende tilbagebetaling, vil vi fortage betaling til den person som oprindeligt betalte billetten

**10.1.4** Med undtagelse af de tilfælde hvor billetten er mistet, sker tilbagebetaling kun ved overlevering af billetten og alle benyttede kuponer til os.

## **10.2 Ufrivillig refundering/tilbagebetaling**

**10.2.1** Hvis De har krav på tilbagebetaling i henhold til artikel 9, skal sådan tilbagebetaling være:

**10.2.1.1** Hvis ingen dele af billetten er benyttet, et beløb svarende til billetprisen;

**10.2.1.2** Hvis en del af billetten er benyttet, skal tilbagebetaling ikke være mindre end forskellen mellem betalt og gældende pris for rejsen mellem destinationerne hvor billetten har været benyttet.

## **10.3 Frivillig refundering/tilbagebetaling**

**10.3.1.1** Hvis en del af billetten er benyttet skal tilbagebetalingsbeløbet være det samme som billetprisen med fradrag af eventuelle administrations og afbestillingsgebyr;

**10.3.1.2** Hvis en del af billetten er benyttet skal tilbagebetalingsbeløbet være i overensstemmelse med forskellen mellem billetprisen og gældende pris for rejsen mellem de lufthavne hvor billetten har været brugt, med fradrag for eventuelle administrations- og afbestillingsgebyr.

## **10.4 Refundering/tilbagebetaling af mistet billet**

**10.4.1** Hvis De har mistet Deres billet eller en del af billetten, vil tilbagebetaling finde sted så snart det er praktisk muligt efter udløb af billetens gyldighedsperiode hvis tabet dokumenteres på tilfredsstillende måde, og mod at der betales et rimeligt administrationsgebyr, forudsat at:

**10.4.1.1** Den mistede billet, eller del af billet, ikke har været benyttet, tidligere refunderet eller erstattet, bortset fra tilfælde hvor benyttelse, refundering eller erstatningsbillet af eller til en tredje person er et resultat af vores egen skødesløshed, og at den person som modtager tilbagebetalingen forpligter sig til at tilbagebetale det refunderede beløb i tilfælde hvor der er forekommet svindel, og den mistede billet eller del af denne er benyttet af tredje

mand (bortset fra når en bedrageri eller benyttelse af tredjeperson er forårsaget af vores egen skødesløshed).

**10.4.2** Hvis vi eller vores autoriserede agent mister billetten eller dele af den, skal tabet være vores ansvar.

## **10.5 Ret til nægtet refundering/tilbagebetaling**

**10.5.1** Vi kan nægte at refundere/tilbagebetale en billet hvis anmodning om tilbagebetaling er fremsat efter billettens udløbsdato.

**10.5.2** Vi kan nægte at refundere/tilbagebetale en billet som er blevet forevist os eller myndighederne i et land som viser at De har til hensigt at rejse fra landet, med mindre De ikke på tilfredsstillende måde kan dokumentere at De har tilladelse til at blive i landet eller at De rejser derfra med et andet flyselskab eller andet transportmiddel.

## **10.6 Valuta**

Alle refunderinger vil være underlagt de love, regler og reguleringer som gælder i det land vores billetten oprindeligt blev købt og i det land vores refunderingen skal finde sted. Refundering vil normalt ske på samme måde og i den samme valuta som da billetten blev købt, men vi kan efter en skønsmæssig vurdering, forestå udbetalingen i en anden valuta.

## **10.7 Hvem udbetaler refundering/ tilbagebetaling**

Frivillig refundering/tilbagebetaling udbetales kun af det flyselskab som oprindeligt udstedte billetten eller af det flyselskabs autoriserede agent.

## **ARTIKEL 11: OPFØRSEL OMBORD**

### **11.1 Generelt**

Hvis vi, efter udøvelse af rimelig skøn, vurderer at De opfører Dem på en sådan måde som betyder at De sætter sikkerheden for personer ombord i fare, eller vi mistænker Dem for at ville udøve skade på fly og inventar, eller De forhindrer besætningen i at udføre deres opgaver, eller undlader at afholde Dem fra rygning, alkohol- eller narkoindtag, eller opfører Dem på en sådan måde at der er til gene for andre passagerer og/eller besætning, kan vi tage de forholdsregler vi anser for nødvendig for at forhindre fortsættelse af en sådan opførelse. Dette inkluderer også anvendelse af tvang. De kan blive sat af flyet, blive nægtet videre befordring fra enhver lufthavn, og kan blive anmeldt for straffbare forhold begået ombord.

## **11.2 Elektronisk udstyr**

Af sikkerhedsmæssige årsager kan vi forbyde eller begrænse brugen af elektronisk udstyr ombord på vores fly. Sådant elektronisk udstyr inkluderer, men er ikke begrænset til, mobiltelefoner, lap-top computere, bærbare båndoptagere, transistorradioer, Cd-afspillere, elektroniske spil eller senderudstyr, inklusiv radiostyrede legetøj og walkie-talkies. Brug af høreapparater og hjertepacemakere er imidlertid tilladt.

## **ARTIKEL 12: AFTALE MED FLYSELSKABET OM ANDRE TJENESTER**

### **12.1 Generelt**

Dersom vi påtager os at bestille andre tjenester for Dem end flyrejser, eller vi udsteder en billet eller rejsekupon ("voucher") i forbindelse med andre tjenester end flyrejser (for eksempel bestiller hotel eller lejebil), og sådanne tjenester ydes af tredjemand, gør vi kun dette som Deres agent. I sådanne tilfælde er det aftalevilkårene for tredjemands tjenester som gælder. Vi fraskriver os ethvert ansvar for ethvert tab som følge af sådanne aftaler, eller forhandlinger eller udtalelser i vilkårene for sådanne tillægstjenester, eller vores manglende evne til at gøre sådanne tillægstjenester tilgængelige. Undtaget denne ansvarsfraskrivelse er vores eventuelle uagtsomhed i forbindelse med fremskaffelsen af disse tillægstjenester. Et sådant eventuelt ansvar er imidlertid begrænset til bestemmelserne i kapitel 15.

### **12.2 Landtransport**

Dersom vi også er behjælpelige med at arrangere anden transport for Dem, er det aftalevilkårene for disse transporter som gælder.

## **ARTIKEL 13: REJSEDOKUMENTER**

### **13.1 Generelt**

**13.1.1** De er selv ansvarlig for at fremskaffe alle nødvendige rejsedokumenter, inklusiv visa, samt følge alle love, forskrifter og øvrige myndighedsbestemmelser knyttet til rejsen i det land De flyver fra, til eller vores De er i transit.

**13.1.2** Vi er ikke ansvarlige for de følger det måtte få for passagerer, fordi han eller hun ikke har tilvejebragt sådanne dokumenter eller visa, eller ikke overholder givne love, forskrifter, krav, retningslinjer eller ordrer.

### **13.2 Rejsedokumenter**

Før rejsen begynder skal De kunne fremvise alle udrejse-, indrejse-, helbreds- og andre dokumenter som kræves i henhold til love, forskrifter og bestemmelser fastsat af offentlig myndighed i de berørte lande, og tillade os at tage og beholde kopi af disse dokumenter. Vi forbeholder os ret til at nægte befording hvis De ikke har overholdt gældende regler, eller hvis det viser sig at Deres rejsedokumenter ikke ser ud til at være i orden, eller De ikke tillader os at tage kopier af sådanne rejsedokumenter.

### **13.3 Nægtet indrejse**

Hvis De bliver nægtet indrejse er De selv ansvarlig for at betale enhver bod eller afgift pålagt os af gældende myndighed. I tillæg til dette er De selv ansvarlig for at betale for Deres befording ud af pågældende land. I tillæg til dette vil billetprisen for rejsen frem til stedet for nægtet indrejse ikke blive refunderet af os.

### **13.4 Passagerernes ansvar for bøder og omkostninger m.m. i forbindelse med tilbageholdelse**

Hvis vi må betale bod eller pådrager os en omkostning på grund af at De undlader at efterleve love, forskrifter eller øvrige betingelser givet af det aktuelle lands myndigheder, eller undlader at fremskaffe de nødvendige rejsedokumenter, skal De på forlangende tilbagebetale os enhver omkostning som er pådraget os, medmindre omkostningen skyldes fejl fra vores side. Til dækning af sådanne omkostninger har vi ret til at modregne ethvert beløb som er indbetalt til os for ubenyttede billetter, eller ethvert andet beløb fra Dem, som vi er i besiddelse af.

### **13.5 Toldkontrol**

Hvis det kræves skal De være til stede ved bagagekontrol som foretages af toldvæsen eller andre repræsentanter fra myndighederne. Vi er ikke ansvarlige overfor Dem for tab eller anden skade forårsaget af sådan kontrol eller ved at De ikke retter dig efter sådant krav om tilstedeværelse.

### **13.6 Sikkerhedskontrol**

De forpligter Dem til at underkaste Dem enhver sikkerhedskontrol som foretages af offentlige tjenestemænd, flyvepersonale, samt andre flyselskaber eller af os.

## **ARTIKEL 14: SAMMENHÆNGENDE REJSER**

Befording som udføres af os og andre flyselskaber på samme dokument (Conjunction ticket) skal anses som en enkelt befording i henhold til Konventionen, jf. artikel 15.1.2(b).

## ARTIKEL 15: ANSVAR

### 15.1 Generelt

Ansvar til ethvert flyselskab involveret i Deres rejse fastsættes i henhold til det enkelte flyselskabs Befordringsvilkår.

Hvis vi udsteder en billet for befordring med et andet flyselskab, gør vi dette kun som agent for det andet flyselskab, og vi har ikke noget ansvar for denne befordring.

Vores ansvarsregler er som følger:

**15.1.1** Hvis ikke andet er anført i vores befordringsvilkår, vil befordringen, som det er defineret i Konventionen, være underlagt de ansvarsregler som er nedfældet i Konventionen. Disse ansvarsregler gælder også i tilfælde vores sådan befordring ikke er international befordring og vores ansvarsreglerne nedfældet i Konventionen også er gældende.

**15.1.2(a)** Ethvert ansvar vi har for en skade vil blive reduceret i tilfælde af medvirken fra Deres side som forårsager eller medvirker til skaden.

**15.1.2(b)** Vi har kun ansvar for skade som finder sted under flyvninger eller del(e) af flyvning(er) vores flyselskabskode står opført i billettens felt for flyselskabskode for den aktuelle flyvning eller del(e) af flyvning(er) og/eller den aktuelle flyvning eller del(e) af flyvning(er) er opereret af os. Hvis et andet flyselskab udfører selve flyvningen, kan De selv vælge om De vil indgive Deres klage eller rette Deres erstatningskrav enten til os eller til det andet flyselskab. Når det gælder indskreven bagage kan De valgfrit rette Deres krav til enten det første eller det sidste flyselskab som var involveret i Deres rejse

**15.1.2(c)** Vi har ikke ansvar for tab forårsaget af at vi retter os efter gældende love, forskrifter og regler givet af offentlige myndigheder, eller forårsaget af Deres undladelse af at følge samme love, forskrifter og regler.

**15.1.2(d)** Vores ansvar for Dem omfatter kun økonomisk ansvar for dokumenterede tab og udgifter som lader sig erstatte i henhold til Konventionen og gældende lovgivning for øvrigt.

**15.1.2(e)** Vi tager ikke ansvar for sygdom, personskade, ikke-førlighed eller dødsfald hvis sådan sygdom, personskade, ikke-førlighed eller dødsfald kan tilskrives Deres alder eller mentale eller fysiske tilstand. Vi tager heller ikke ansvaret for hvis Deres helbredstilstand forværres ombord.

**15.1.2(f)** Vores ansvar er betinget af at De fremskaffer relevant dokumentation. Sådan dokumentation omfatter, hvis tilgængelig, kvitteringer som viser pris samt dato for eventuelle indkøb. Når det gælder ansvar for bagage vil en eventuel værdiforringelse blive fratrukket det endelige erstatningsbeløb.

**15.1.2(g)** Din kontrakt vedrørende befordring med os, inkludere disse vores Befordringsvilkår og de fraskrivelse og begrænsninger som gælder for vores ansvar, gælder i samme omfang for vores autoriserede agenter, ansatte og repræsentanter. Det samlede beløb som kan kræves fra os og fra sådanne autoriserede agenter, ansatte og repræsentanter skal ikke overstige vores eventuelle ansvar.

**15.1.2 (h)** Medmindre noget andet udtrykkeligt fremgår, indebærer intet af det vi står i vores Befordringsvilkår at vi fraskriver os undtagelser eller begrænsninger i vores ansvar som følge af Konvention eller gældende lovgivning i øvrigt.

## **15.2 Bagage**

**15.2.1** Vi er kun ansvarlige for skade på ikke indskrevet bagage (håndbagage) hvis vi kan lastes for hændelsen.

**15.2.2** Såfremt vi ikke har optrådt uagtsomt og det ikke fremkommer at vi har behandlet Deres bagage på en sådan måde at vi burde have vidst at skade sandsynligvis ville opstå, er vores ansvar i tilfælde af skade på bagage begrænset til 1000 SDR per passager.

**15.2.3** Hvis værdien af din bagage overskrider vores maksimale erstatningsbeløb bør De informere os om dette når De checker-ind eller forsikre Dem om at Deres bagage er fuldt ud forsikret før afrejse.

**15.2.4** Såfremt vi ikke har optrådt uagtsomt og derved kan lastes for hændelsen, er vi ikke ansvarlige for skade som Deres bagage påfører andre personer eller andres ejendom. De har selv ansvar for ethvert tab som skyldes skade forårsaget af Deres bagage, inkluderet skade påført os.

**15.2.5** Vi har intet ansvar for skade og tab af genstande som ikke tillades at tages med som indskrevet bagage i henhold til artikel 8.3. Dette inkluderer ømtålelige og fordærvelig genstande, eller specielle værdigenstande som penge, nøgler, receptpligtig medicin, briller, solbriller, flasker, fotografiapparater, smykker, ædelmetaller, computere, personlig elektronisk udstyr, mobiltelefoner, musikinstrumenter, værdipapirer, forretningsdokumenter, pas, andre identifikationsdokumenter eller vareprøver.

**15.2.6** Vi har intet ansvar for kosmetiske og/eller overfladeskader påført Deres bagage under rejsen og som er forårsaget af normal slitage (såkaldt "wear and tear").

## **15.3 Personskader**

**15.3.1** Bortset fra som nævnt i artikel 15.3.2 indebærer vores ansvar i forbindelse med passagerers dødsfald eller personskade ingen økonomisk ansvarsgrænse i henhold til gældende lovgivning, Konvention eller andet.

**15.3.2** Når det gælder passagerers personskade eller dødsfald er vi imidlertid ikke ansvarlige for erstatningskrav som overskrider 100,000 SDR per passager hvis vi kan godtgøre at skaden ikke er forårsaget grundet skødesløshed eller forsømmelse fra vores side eller af vores autoriserede agenter, ansatte og repræsentanter. Det samme gælder hvis skaden ene og alene er forårsaget ved tredjemands skødesløshed eller forsømmelse.

**15.3.3** Artiklerne 15.3.1 og 15.3.2 gælder ikke i forbindelse med krav fremsat gennem offentlig sygesikring eller andre offentlige myndigheder. Vi vil yde økonomisk erstatning til Dem eller Deres pårørende for dokumenterede udgifter som overskrider de udbetalinger De modtager fra forsikringsselskaber eller andre offentlige myndigheder.

**15.3.4** Det som her er nævnt berører ikke vores rettigheder i forbindelse med krav som fremsættes af eller på vegne af enhver person som forsætligt har forårsaget skade som har resulteret i dødsfald eller personskade.

**15.3.5** Med undtagelse af det som følger af artiklerne 15.3.2 og 15.3.3 forbeholder vi os retten til at forsvare os i henhold til Konvention eller anden gældende lov når det gælder erstatningskrav vedrørende passagerers død og personskade. Vi forbeholder os også retten til at kræve regres fra tredjeperson.

**15.3.6** Vi skal uden ophold, og senest inden 15 dage efter at den person som har krav på sådan erstatning er identificeret, udbetale forskud på erstatning som skal dække umiddelbare økonomiske behov. Sådant forskud skal beregnes i henhold til lidt tab.

Uden fordom for ovennævnte skal en sådan forhåndsudbetaling i tilfælde af dødsfald ikke være mindre per passager end et beløb i Euro som svarer til 16.000 SDR.

En forskudsudbetaling er ingen erkendelse af ansvar og kan blive modregnet mod enhver sum som udbetales i forbindelse med et senere erstatningsansvar. En sådan forskudsudbetaling kan lige såvel ikke kræves tilbagebetalt medmindre:

- (i) Vi kan bevise at den til skade kommende eller døde passager selv har forårsaget eller uagtsomt medvirket til skaden, eller
- (ii) Det senere viser sig at den person som modtog forskudsudbetalingen forårsagede eller uagtsomt medvirkede til skaden eller ikke var den person som havde krav på kompensation.

**15.3.7** Vi har til enhver tid tilstrækkelig ansvarsforsikring for at møde alle lovmæssige krav.

## **15.4 Forsinkelser**

**15.4.1** Hvis vi som flyselskab har forårsaget en forsinkelse af Dem/eller Deres indskrevne bagage, vil vi kun være ansvarlige for de skader som forsinkelsen forårsager, såfremt vi, og vores ansatte og agenter (som for eksempel vores catering leverandører og handlingagenter) ikke har tage alle nødvendige forholdsregler, som med rimelighed kan

forventes af os, for at undgå skaden. Hvis det ikke var muligt for os, vores ansatte og agenter at tage sådanne forholdsregler, skal vi ikke holdes ansvarlige for skaden.

Hvis vi er ansvarlige for skade forårsaget af forsinkelsen, er vores ansvar begrænset som følger:

**15.4.1.1** Vores ansvar for skade forårsaget af forsinkelse af passagerer er begrænset til 4.150 SDR per passager.

**15.4.1.2** Vores ansvar for skade forårsaget af forsinkelse af indskreven bagage er begrænset til 1.000 SDR per passager.

## **ARTIKEL 16: ÆNDRING AF VILKÅR**

Vores Befordringsvilkår kan kun ændres af os. Eventuelle ændringer vil foreligge skriftligt.

## **ARTIKEL 17: FRISTER VED KLAGER OG SØGSMÅL**

### **17.1 Reklamationsfrist**

Hvis indehaveren af bagagekvitteringen henter sin indskrevne bagage uden at indlevere klage er dette tilstrækkeligt bevis for at bagagen blev udleveret i god stand og i overensstemmelse med befordringsaftalen. De må i disse tilfælde bevise det modsatte.

Hvis De ønsker at indlevere en klage eller et krav vedrørende skade på indskreven bagage, skal De underrette os snarest muligt efter at De har opdaget skaden, og senest inden syv dage efter modtagelse af bagagen. I tilfælde af at De ønsker at klage eller indgive et krav vedrørende forsinkelse af indskreven bagage, må De underrette os senest 21 dage efter at bagagen blev stillet til Din rådighed. Alle klager og krav skal sendes til os skriftligt.

### **17.2 Tidsbegrænsning for søgsmål**

Krav om erstatning falder bort hvis søgsmålet ikke er indgivet inden to år regnet fra ankomstdato for den pågældende flyvning, eller regnet fra den dato vores flyet skulle have ankommet, eller den dato vores flyvningen ophørte. Hvordan man skal beregne tidsbegrænsningen skal fastslås gennem den lovgivning som gælder der vores sagen behandles for retten.

## **ARTIKEL 18: ANDRE VILKÅR**

Befordring af dig og din bagage udføres også i henhold til andre gældende forskrifter samt vores interne vilkår. Vores interne vilkår, som kan ændre sig fra tid til anden, er vigtige. De

omhandler blandt andet befording af mindreårige børn som rejser uden følge, passagerer med behov for speciel assistance, gravide, syge passagerer, restriktioner vedrørende brug af elektrisk udstyr, befording af visse typer farlige genstande, forbud mod rygning og konsumering af medbragt alkohol ombord, m.m.

Forskrifter og interne vilkår fås hos os på forespørgsel.

#### **ARTIKEL 19: FORTOLKNING**

Kapitlernes titler er udarbejdet i den hensigt at gøre det så enkelt som muligt at finde rundt i vilkårene. Titlerne skal ikke benyttes til at fortolke selve teksten.

#### **ARTIKEL 20: EVENTUEL MODSTRID MELLEML DANSK OG ENGELSK TEKST**

Disse Befordringsvilkår er udarbejdet både på dansk og engelsk. Ved eventuelle tvister mellem teksterne/fortolkningen vil den engelske tekst være gældende.