

Dine rettigheder som passager hos Atlantic Airways

Hos Atlantic Airways lægger vi stor vægt på, at du får en god rejse og når frem til bestemmelsesstedet på det planlagte tidspunkt.

Men når rejsen undtagelsesvis ikke går som planlagt, hjælper vi dig i overensstemmelse med EU-forordning 261/2004 på flyafgange fra en lufthavn, der er beliggende i EU, inklusiv Norge og Island.

Alle følgende betingelser skal gælde for situationerne beskrevet i dette dokument:

- Atlantic Airways skal være det transporterende luftfartselskab.
- Du skal være indehaver af en udstedt billet med en bekræftet reservation til en flyafgang, som vi betjener.
- Hvis du rejser på flere separate billetter (billet nr.), gælder nedenstående regler kun indtil det bestemmelsessted, der er angivet i det aktuelle billet nummer.
- Du skal have checket helt ind på det angivne tidspunkt eller, hvis intet tidspunkt er angivet, ikke senere end 45 minutter før afgangstid. Dette gælder for alle de forskellige indcheckningsmuligheder, vi tilbyder.
- Du skal rejse til en billetpris, der er direkte eller indirekte til rådighed for offentligheden eller på en billet udstedt i henhold til et bonusprogram (Súlubonus eller SVEIGGJ)

Forsinkede fly

Du tilbydes gratis hjælp under følgende omstændigheder:

- a. Hvis flyafgangen er forsinket med to timer eller mere for flyvninger på indtil 1.500 kilometer.
- b. Hvis flyafgangen er forsinket med tre timer eller mere for alle flyvninger inden for EU på mere end 1.500 kilometer.
- c. Hvis flyafgangen er forsinket med tre timer eller mere for alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d. Hvis flyafgangen er forsinket med fire timer eller mere for alle flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

Hjælpen består af:

A. Måltider og forfriskninger, der står i rimeligt forhold til ventetiden

B. To telefonopringninger eller e-mail

C. Hotelophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

D. Refusion af billetter

Hvis forsinkelsen er mindst 5 timer, og du beslutter dig for ikke at rejse, tilbyder vi dig refusion inden for syv dage af den fulde købspris for billetten for den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den

oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

E. Kompensation ved forsinkelse på tre timer eller mere på ankomststedet

Hvis dit fly ankommer tre timer forsinket eller mere på ankomststedet kan du være berettiget til kompensation (se **Ret til kompensation**).

Aflyste fly

I tilfælde af aflyste flyafgange kan vi tilbyde følgende hjælp:

A. Du kan vælge mellem:

1) Aflyse rejsen og få refunderet billetten

Vi tilbyder refusion inden syv dage af den fulde købspris af billetten hvad angår den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

2) Omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted.

Vi tilbyder omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, der passer dig, hvis der er ledige pladser.

B. Måltider og forfriskninger, der står i et rimeligt forhold til ventetiden

C. To telefonopringninger eller e-mail

D. Hotelophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

E. Kompensation i forbindelse med aflyste fly

Hvis dit fly er aflyst, kan du være berettiget til kompensation (se **Ret til kompensation**).

Nægtet ombordstigning

Hvis du frivilligt afgiver din plads i forbindelse med et overbooket fly, er du berettiget til de samme rettigheder, der er anført under **Aflyste fly, A-C** i tillæg til den modydelse, der er aftalt mellem dig og Atlantic Airways.

Selv om du har en bekræftet billet og har checket ind i tide, kan du blive afvist fra boarding, hvis flyet er overbooket. Inden vi afviser dig fra boarding af denne grund, har vi først opfordret til, at passagerer frivilligt giver afkald på deres reservation mod aftalte modydelse.

Hvis ikke et tilstrækkeligt antal frivillige melder sig, og vi er nødt til at afvise dig fra boarding, ydes følgende:

A. Kompensation

- a. 250EUR på alle flyvninger på 1.500 km eller mindre eller
- b. 400EUR for alle flyvninger inden for EU, inkl. Norge og Island, på mere end 1.500km
- c. 400EUR for alle andre flyvninger mellem 1.500 og 3.500km

- d. 600EUR for alle andre flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c)

Ved fastsættelse af distance er grundlaget fra det afrejsested, hvor boarding blev afvist til bestemmelsesstedet angivet på billetten eller så længe der er tidsrelaterede konsekvenser for passageren.

De ovennævnte kompensationer reduceres til det halve under følgende omstændigheder: Du modtager 50% af kompensationen, hvis du tilbydes omlægning til dit bestemmelsessted med en flyafgang, der lander:

- a) Højst to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt på flyvninger indtil 1.500 km.
- b) Højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle flyvninger inden for EU, inkl. Norge og Island, på mere end 1.500 km.
- c) Højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle andre flyvninger på 1.500 og 3.500 km.
- d) Højst fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

B. Billetter

Du kan vælge mellem:

1) Aflyse rejsen og få refunderet billetten

Vi tilbyder refusion inden syv dage af den fulde købspris af billetten hvad angår den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en retur flyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

2) Omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted

Vi tilbyder omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsested ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, der passer dig, hvis der er ledige pladser.

C. Måltider og forfriskninger, der står i et rimeligt forhold til ventetiden

D. To telefonopringninger eller e-mail

E. Hotellophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

Ret til kompensation

Hvis du bliver nægtet ombordstigning mod din vilje, eller dit fly bliver aflyst eller er forsinket mere end tre timer på ankomststedet af årsager, der ligger inden for vores kontrol, vil du være berettiget til følgende kompensation:

- a. 250EUR på alle flyvninger på 1.500 km eller mindre eller
- b. 400EUR for alle flyvninger inden for EU, inkl. Norge og Island, på mere end 1.500km

- c. 400EUR for alle andre flyvninger mellem 1.500 og 3.500km
- d. 600EUR for alle andre flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c)

De ovennævnte kompensationer reduceres til det halve under følgende

omstændigheder: Du modtager 50% af kompensationen, hvis du tilbydes omlægning til dit bestemmelsessted med en flyafgang, der lander:

- e) Højst to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt på flyvninger indtil 1.500 km.
- f) Højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle flyvninger inden for EU, inkl. Norge og Island, på mere end 1.500 km.
- g) Højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle andre flyvninger på 1.500 og 3.500 km.
- h) Højst fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

Hvis du har booket flere direkte tilsluttede flyforbindelser som en samlet rejse, altså i samme booking, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted, som du checker ind til. Hvis du rejser på flere separate billetter, som er booket uafhængigt af hinanden, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted på hver enkelt billet.

Du er ikke berettiget til kompensation i følgende situationer:

- 1) Hvis årsagen til forsinkelsen eller aflysningen skyldes ekstraordinære forhold, som ikke kunne være undgået, selvom alle forholdsregler blev taget. Dette kan omfatte, men er ikke begrænset til:
 - Meteorologiske omstændigheder
 - Sikkerhedsrisici som f.eks. tekniske problemer, der pludselig opstår eller andre uventede fejl ved flysikkerheden
 - Strejker, der påvirker flydriften
 - Politisk ustabilitet
 - Bestemmelser vedrørende lufttrafikstyringen
 - Andre sikkerhedsaspekter
- 2) Hvis du bliver underrettet om aflysningen mindst to uger før den planlagte afgang.
- 3) Hvis du underrettes om aflysningen mellem syv og fjorten dage før den planlagte afrejse og tilbydes en omlægning af rejsen, hvor du kan rejse indtil to timer før det oprindelige rejsetidspunkt og nå bestemmelsesstedet mindre end fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.
- 4) Hvis du underrettes om aflysningen mindre end syv dage før den planlagte afrejse, tilbydes du en omlægning af rejsen, hvor du kan rejse intil en time før det oprindelige rejsetidspunkt og nå bestemmelsesstedet mindre end to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

Sådan foretager du et erstatningskrav

Hvis du har fundet ud af, at du er berettiget til en form for assistance og/eller kompensation, kontakt venligst Atlantic Airways eller handlingselskabet på den lokale lufthavn. Hvis de pådrager dig eventuelle omkostninger som beskrevet i det ovenstående, bedes du opbevare dine originale, specificerede kvitteringer. Ansøgning om erstatning efter EU forordning 261/2004 fremsendes til cr@atlantic.fo.

Ansvarlige nationale myndigheder

Neden under ses kontaktoplysningerne for den kompetente myndighed, der er udpeget at håndhæve og træffe afgørelser om ovennævnte EU-forordninger:

Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen
Edvard Thomsens Vej 14
Dk-2300 København S
Danmark

Du kan finde kontaktoplysninger på alle ansvarlige myndigheder i EU på vores hjemmeside: www.atlantic.fo

Formular til klage kan downloades fra Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsens hjemmeside, der ligeledes indeholder supplerende information om dine rettigheder: klage.flypassager.dk/

Manglende, beskadiget eller bortkommet bagage

I tilfælde af forsinket, beskadiget eller bortkommet bagage skal du hurtigst muligt og skriftligt reklamere til Atlantic Airways i ankomstlufthavnen. I tilfælde af skader på indchecket bagage skal du reklamere skriftligt senest syv dage efter den dag, hvor bagagen er stillet til din rådighed. I tilfælde af forsinkelse skal du reklamere skriftligt senest 21 dage efter den dag, hvor bagagen er stillet til din rådighed.

Hvis fristerne ikke overholdes, fortabes retten til erstatning og anden kompensation fra Atlantic Airways.

Er din bagage forsinket eller synligt beskadiget, når du modtager den, skal du inden du forlader lufthavnen henvende dig til Atlantic Airways eller handlingselskabet for at få udarbejdet en Property Irregularity Report (PIR). Denne PIR-rapport er en forudsætning i forbindelse med fremsendelse af krav overfor Atlantic Airways. Du skal være opmærksom på, at en PIR-rapport ikke fritager dig for at reklamere skriftligt til Atlantic Airways inden for de frister, der er beskrevet ovenfor.

Inden du anmelder et krav til Atlantic Airways, anbefaler vi, at du først kontakter din egen rejseforsikring. Atlantic Airways har som luftfartsselskab begrænset ansvar.

1. Bagageforsinkelser

I tilfælde af bagageforsinkelse skal Atlantic Airways betale erstatning for skade forårsaget af forsinkelsen, med mindre Atlantic Airways har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden, eller det var umuligt at træffe sådanne forholdsregler.

Erstatningsansvaret for bagageforsinkelser er begrænset til 1.131 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK) for hver passager.

a. Manglende bagage ved ankomst

Gælder kun for personer, som ikke har fast bopælsadresse i ankomst landet.

- i. Ved levering af bagage samme dag – ingen kompensation
- ii. Dag.1 DKK 700
- iii. Dag.2 DKK 700
- iv. Refusion udbetalest, altid kun mod original kvittering
- v. Bestemmelsen er pr.stk bagage

2. Ødelagt, bortkommet eller beskadiget bagage

Atlantic Airways har pligt til at betale erstatning for skade på indchecket bagage, der går tabt eller ødelægges, når det transporteres med fly, medmindre skaden skyldes fejl eller mangler ved bagagen.

Erstatningsansvaret for bagageforsinkelser er begrænset til 1.131 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK) for hver passager.

Atlantic Airways har kun pligt til at betale erstatning for skade på bagage, der ikke er indchecket, såfremt Atlantic Airways har handlet uagtsomt i forbindelse med skaden.

a. Beskadiget eller bortkommet bagage

- i. Der udbetales kontant op til DKK 600 for beskadiget kuffert/taske, men altid kun mod skriftlig kvittering og hvis kunden ikke har rejseforsikring.
- ii. Der kan udbetales op til DKK 8.200 ved bortkommen eller beskadiget indchecket bagage. Dette skal dog altid skriftligt anmeldes
- iii. Bagage betragtes som bortkommet såfremt den ikke er fremkommet senest 21 dage efter ankomst.
- iv. Er skaden først opdaget senere, er det muligt at melde dette senest 7 dage efter flyrejse.
- v. Er skade på bortkommen bagage, må dette senest anmeldes senest 21 dage efter.

Generelle betingelser:

Atlantic Airways dækker ikke beskadigelse af elektroniske og elektriske eller batteridrevne apparater f.x:

Radio, fjernsyn, cd spiller af forskellige arter, lommeregner, computere, fotografi apparater, spil, legetøj, hårtørrer, glattejern, eller barbermaskiner og vareprøver. Vi dækker ikke for eksempel nøgler, smykker, sølv varer, værdi papirer, pas og andre identifikations dokumenter som er med i den ind checkede bagage. Disse skal checkes ind som håndbagage.

Vi dækker desuden ikke, om passagerer har vin som indchecket bagage.