



# Allmänna transportvillkor

Februari 2013

# Innehåll

<b>Inledning</b>	3
Vad vissa ord och uttryck betyder i dessa villkor,	
Artikel 1	3
Giltighet, Artikel 2	6
Biljetter, Artikel 3	7
Priser, skatter och avgifter, Artikel 4	10
Reservationer, Artikel 5	11
Incheckning och ombordstigning, Artikel 6	11
Nekande och begränsningar av transport, Artikel 7	12
Bagage, Artikel 8	13
Tidtabeller, förseningar, inställda flyg, nedläggning av rutter, nekad ombordstigning och nedgradering,	
Artikel 9	16
Återbetalningar, Artikel 10	19
Uppförande ombord på flygplan, Artikel 11	20
Arrangemang för tilläggstjänster, Artikel 12	21
Administrativa formalia, Artikel 13	21
Successiva transportörer, Artikel 14	22
Ersättningsskyldighet/ansvar, Artikel 15	22
Ändringar, Artikel 16	25
Tidsbegränsningar för anspråk och åtgärder,	
Artikel 17	25
Andra villkor, Artikel 18	26
Tolkning, Artikel 19	26

# Transportvillkor för passagerare och bagage

## Inledning

Dessa transportvillkor styr förhållandet mellan dig som passagerare och oss som transportör avseende din transport på ett flygplan som drivs av oss eller enligt en biljett som bär vår flygbolagskod för denna flygning eller detta flygsegment. Dina rättigheter och skyldigheter gentemot oss och vice versa i denna fråga beskrivs i transportvillkoren. Vi rekommenderar att du läser transportvillkoren noga, eftersom de bland annat innehåller olika begränsningar som rör dig, exempelvis avseende vår ansvarsbegränsning gentemot dig vid skada och dröjsmål som påverkar dig och/eller ditt bagage. Om vår ansvarsbegränsning inte är tillfredsställande i förhållande till dina behov rekommenderar vi dig att skaffa en privat reseförsäkring.

Dessa transportvillkor kan ändras utan föregående varsel. Den version som gäller vid en viss tidpunkt är den senast publicerade, och den kan när som helst hämtas från vår webbplats [www.sas.se](http://www.sas.se)

## Artikel 1: Vad vissa ord och uttryck betyder i dessa villkor

Notera följande när du läser dessa villkor:

**Med "vi", "vår" och "oss"** avses Scandinavian Airlines System Denmark-Norway-Sweden.

**Med "du", "din" och "dig"** avses en person, utom besättningsmedlemmar, som transporteras eller ska transporteras i ett flygplan i enlighet med en biljett (se även definitionen av "passagerare").

**Med "avtalade uppehåll"** avses de platser, utom avgångsorten och resmålet, som anges på biljetten eller i våra tidtabeller som planerade uppehåll på din resa.

**Med "flygbolagskod"** avses de två eller tre bokstäver som identifierar olika flygbolag.

**Med "auktoriserat ombud"** avses ett försäljningsombud till passagerare som har utsetts av oss till att representera oss vid försäljningen av flygtransport med oss.

**Med "bagage"** avses din privata egendom som medföljer dig i samband med din resa. Om inte annat anges består det av både incheckat och icke incheckat bagage.

**Med "bagagekvitto"** avses de delar av biljetten som hör samman med transporten av ditt incheckade bagage.

**Med "bagage tag"** avses ett dokument som utfärdas enbart för identifiering av incheckat bagage.

**Med "transport"** avses transport av passagerare och/eller bagage med flyg.

**Med "transportörens avgifter"** avses avgifter som transportören tar ut, t ex bränsletillägg, säkerhetsavgift och serviceavgift.

**Med "transportör"** avses en flygtransportör vars flygbolagskod anges på din biljett eller på en kombinationsbiljett.

**Med "incheckat bagage"** avses bagage som vi hanterar och för vilket vi utfärdar ett bagagekvitto.

**Med "incheckningstid"** avses tidsgränsen för den aktuella flygplatsen som anges av flygbolaget, då du måste ha slutfört incheckningen och – i förekommande fall – fått ditt boardingkort.

**Med "code share"** avses då en transportör genomför flygningar där säten erbjuds av en annan transportör under sin egen flygbolagskod, ensam eller tillsammans medflygbolagskoden för den transportör som genomför flygningen.

**Med "kombinationsbiljett"** avses en biljett som ställs ut till dig tillsammans med annan biljett, som tillsammans utgör ett enda transportavtal.

**Med "konvention"** avses konventionen rörande fastställande av vissa gemensamma bestämmelser i fråga om internationell luftbefordran, undertecknad i Montreal den 28 maj 1999.

**Med "kupong"** avses både en flygkupong på papper och en elektronisk kupong, som ger den namngivna passageraren rätt att resa med den särskilda flygning som anges på den.

**Med "skada"** avses dödsfall eller kroppsskada på en passagerare, förlust, partiell förlust, stöld eller annan skada, som uppstår till följd av eller i samband med transport eller andra tillhörande tjänster som utförs av oss.

**Med "dagar"** avses kalenderdagar, inklusive veckans alla sju dagar, förutsatt att vid meddelanden ska den dag då meddelandet avsänds inte räknas, och vidare förutsatt att vid fastställandet av en biljetts giltighetstid ska den dag då biljetten utställs, eller flygningen inleds, inte räknas.

**Med "elektronisk kupong"** avses en elektronisk flygkupong eller annan värdehandling som finns i vår databas.

**Med "elektronisk biljett"** avses den resplan/det kvitto som utfärdas av oss eller på våra vägnar, de elektroniska kupongerna och, i förekommande fall, ett boardingkort.

**Med "extraordinära omständigheter"** avses situationer då en händelse inte skulle ha kunnat undvikas även om alla skäliga åtgärder hade vidtagits. Sådana omständigheter kan särskilt uppstå vid politisk instabilitet, väderförhållanden som inte är förenliga med genomförandet av den aktuella flygningen, säkerhetsrisker, oväntade brister i flygsäkerheten, strejker som påverkar driften hos den flygtransportör som genomför flygningen eller där ett beslut av flygledning med

påverkan på ett visst flygplan på en viss dag ger upphov till en lång försening eller att en eller flera flygningar med detta flygplan blir inställt.

**Med "flygkupong"** avses den del av biljetter som bär beteckningen "giltig för resa" ("good for passage"), eller när det gäller en elektronisk biljett, den elektroniska kupongen, och anger de platser mellan vilka du har rätt att transporteras.

**Med "force majeure"** avses extremt ovanliga och helt oförutsebara omständigheter utanför din kontroll, vars konsekvenser du inte skulle ha kunnat undvika trots skäliga åtgärder och skälig omsorg.

**Med "närmaste familj"** avses din make/maka eller sambo, föräldrar, barn, syskon, far- och morföräldrar, barnbarn och svärföräldrar, svågrar, svägerskor, svärsöner och svärdöttrar.

**Med "resplan/kvitto"** avses en eller flera handlingar som vi utfärdar till passagerare som reser på elektroniska biljetter som innehåller passagerarens namn, flyginformation och meddelanden.

**Med "externa skatter och avgifter"** avses avgifter som tas ut av andra än transportören, ofta av myndigheter eller flygplatser, t ex flygplatsavgifter, passageraravgifter etc.

**Med "meddelande om avtalsvillkor som införlivas genom hänvisning"** avses de förklaringar som ingår i eller levereras tillsammans med din biljett eller resplan/kvitto, som identifieras som sådana och som genom hänvisning införlivar dessa transportvillkor och meddelanden.

**Med "passagerare"** avses en person, utom besättningsmedlemmar, som transporteras eller ska transporteras i ett flygplan i enlighet med en biljett (se även definitionen av "du", "din" och "dig").

**Med "passagerarkupong" eller "passagerarkvitto"** avses den del av den biljett som utfärdas av oss eller på våra vägnar, som är märkt som sådan och som ska behållas av dig.

**Med "Förordning (EG) 261/2004"** avses Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar.

**Med "SDR"** avses en särskild dragningsrätt, vilken är den sammansatta valutaenhet som är Internationella valutafondens officiella valutaenhet. Information om den aktuella kursen för en särskild dragningsrätt i en av de nordiska valutorna finns i dagstidningar eller på bankkontor.

**Med "uppehåll"** avses ett planerat stopp på din resa, på en plats mellan avreseorten och resmålet under minst tjugofyra timmar.

**Med "tariff"** avses de publicerade flygpriserna, avgifterna och/eller tillhörande transportvillkoren för ett flygbolag som, där så är nödvändigt, har lämnats in till de behöriga myndigheterna.

**Med "biljett"** avses antingen dokumentet med namnet "Passagerarbiljett och bagagekvitto" eller den elektroniska biljetten, som

utfärdats av oss eller på våra vägnar, och innefattar meddelandet om avtalsvillkor som införlivas genom hänvisning, andra meddelanden och kuponger.

**Med "icke incheckat bagage"** avses allt bagage som inte är incheckat bagage.

## Artikel 2: Giltighet

### 2.1 Allmänt

Med undantag för vad som anges i artiklarna 2.2, 2.4, 2.5 och 3.1.2 gäller våra transportvillkor bara för flygningar eller flygsegment som genomförs av oss och/eller där vårt namn eller vår flygbolagskod anges i rutan "Transportör" ("Carrier") på biljetten för denna flygning eller detta flygsegment.

Utanför Europa gäller kanske inte Förordning (EG) 261/2004. Om du reser utanför Europa på flygningar som inte genomförs av oss bör du vara medveten om att du kanske inte har rätt till assistans från oss eller det flygbolag som genomför flygningen i situationer då din flygning ställs in, försenas, du nekas ombordstigning eller nedgraderas till annan bokningsklass. I dessa situationer styrs dina rättigheter av lokal lagstiftning som gäller för den aktuella flygningen.

### 2.2 Charterverksamhet

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

### 2.3 Code share

På vissa rutter har vi arrangemang med andra transportörer, som kallas "code share". Detta innebär att även om man har en bokning hos oss och har en biljett där vårt namn eller vår flygbolagskod (SK) anges som transportör kan en annan transportör utföra flygningen. I sådana fall kommer vi eller våra auktoriserade ombud att informera dig om vilken transportör som utför flygningen när du gör din bokning. Din avtalspart är den transportör som marknadsfört biljetten, det vill säga den transportör vars flygbolagskod finns på flygkuponen bredvid flygnumret. Trots det ovanstående gäller att vid code share ska alla anspråk som avser kompensation och assistans vid nekad ombordstigning, inställda, kraftigt försenade flyg eller nedgradering baserat på Förordning (EG) 261/2004 lämnas till den transportör som genomför flygningen. Andra ersättningskrav för bevisade skador och kostnader kan inges antingen till den transportör som utför flygningen eller den som marknadsfört biljetten. Vid code share flygningar som utförs av annan operatör med avgång från eller ankomst till en flygplats i USA, gäller det utförande flygbolagets beredskapsplan för förseningar som uppstår på marken, efter ombordstigning. Detaljerad information om dessa beredskapsplaner kan fås från den transportör som utför flygningens hemsida.

### 2.4 Lag med företräde

Dessa transportvillkor gäller om de inte är oförenliga med gällande lag som inte kan avvikas från genom avtal mellan parterna, i vilket fall sådan lag ska ha företräde.

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

## **2.5 Villkoren gäller framför förordningarna**

Vid bristande överensstämmelse mellan dessa transportvillkor och andra regler utfärdade av oss ska, om inte annat anges i dessa transportvillkor, dessa transportvillkor ha företräde.

## **Artikel 3: Biljetter**

### **3.1 Allmänna bestämmelser**

**3.1.1** Biljetten utgör avgörande och fullständigt bevis på transportavtalet mellan oss och den passagerare som anges på biljetten. Vi erbjuder bara transport till den passagerare som anges på biljetten, och du kan behöva uppvisa giltig id-handling.

**3.1.2** Biljetten får överlåtas i sin helhet (men inte delvis), på följande villkor:

- att du kontaktar oss med en begäran om överlåtelse av biljetten minst 24 timmar före den planerade avgångstid som anges på biljettens första flygkupong,
- att vi är den transportör som genomför alla flygningar och flygsegment på biljetten och
- att den person som biljetten ska överlåtas till uppfyller alla villkor som gäller för den ursprungliga biljetten.

När du överlämnar din biljett till oss utfärdar vi en ny biljett i den persons namn som biljetten ska överlåtas till. Den nya biljetten kommer att omfattas av samma villkor som den utbytta biljetten. Du kommer att debiteras en administrativ avgift för biljettöverlåtelsen.

Utöver vad som föreskrivs ovan får en biljett inte överlåtas.

**3.1.3** Vissa biljetter säljs till rabatterade priser, vilka kan vara helt eller delvis ej återbetalbara. För biljetter som inte är återbetalbara är inte heller transportörens avgifter återbetalbara, medan externa skatter och avgifter är återbetalbara, eventuellt mot betalning av en administrationsavgift. Du bör välja det prisläge som passar dina behov bäst. Du kan också vilja säkerställa att du har lämplig försäkring för att täcka de fall då du måste ställa in din resa.

**3.1.4(a)** Om du har en biljett av den typ som anges i artikel 3.1.3 ovan och du förhindras att resa på grund av force majeure, kommer vi, under förutsättning att du omedelbart underrättar oss och lämnar bevis på denna force majeure, efter eget gottfinnande antingen att göra en återbetalning inom skälig tid eller ge dig ett tillgodohavande på den ej återbetalbara delen av priset för framtida resor med oss, i båda fall efter avdrag för en administrativ avgift.

**3.1.4(b)** Om du har en biljett av den typ som anges i artikel 3.1.3 ovan och du försenas till din planerade flygning på grund av force majeure kommer vi, förutsatt att du omedelbart underrättar oss och lämnar bevis på denna force majeure, vid första möjlighet och utan ytterligare avgift att transportera dig på en annan av våra planerade flygningar på vilken det finns plats.

**3.1.5** Biljetten är alltid den utfärdande transportörens egendom.

**3.1.6** Förutom om du har en elektronisk biljett har du inte rätt att transporteras på en flygning om du inte uppvisar en giltig biljett som innehåller flygkupongen för denna flygning och alla andra outnyttjade flygkuponger och passagerarkupongen. Dessutom har du inte rätt att transporteras om den biljett som uppvisas har förvanskats eller om den har ändrats annat än av oss eller vårt auktoriserade ombud. För en elektronisk biljett har du inte rätt att transporteras på en flygning om du inte kan identifiera dig och en giltig elektronisk biljett har utfärdats i ditt namn.

**3.1.7(a)** Vid förlust eller förvanskning av en biljett (eller en del av den) enligt beskrivningen i artikel 3.1.3 ovan kommer vi, om vi har utfärdat denna biljett, på din begäran att byta ut denna biljett (eller en del av den) genom att utfärda en ny biljett, förutsatt att det finns bevis, som enkelt kan bekräftas i rätt tid, att en biljett som var giltig för den aktuella flygningen/flygningarna har utfärdats på rätt sätt. Du kommer att vara skyldig att ersätta oss för alla kostnader och förluster, upp till den ursprungliga biljettens värde, som är nödvändiga och som vi eller en annan transportör skäligen ådrar oss för missbruk av den ursprungliga biljetten. Vi kommer inte att kräva ersättning från dig för förluster som beror på vår egen försumlighet. Vi kommer att ta ut en administrativ avgift för denna tjänst, om inte förlusten eller förvanskningen berodde på försumlighet från vår sida eller från ett av våra auktoriserade ombud.

**3.1.7(b)** Vid förlust eller förvanskning av en biljett som är fullt återbetalbar kan vi kräva att du ska betala hela biljettpriset för en ny biljett, vilket kan betalas tillbaka om och när vi har fått bevis för att den förlorade eller förvanskade biljetten inte har använts före giltighetstidens utgång. Om du hittar den ursprungliga biljetten före giltighetstidens utgång och lämnar den till oss ska ovanstående återbetalning behandlas vid denna tidpunkt.

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

## **3.2 Giltighetstid**

**3.2.1** Om inte annat anges på biljetten eller i dessa transportvillkor eller i gällande tariffer (som kan begränsa en biljetts giltighet, i vilket fall begränsningen anges på biljetten) gäller en biljett i **(a)** ett år från utfärdandedagen eller **(b)** om den första resan sker inom ett år från utfärdandedagen, ett år från den första resdagen enligt biljetten.

**3.2.2** Om du efter att ha inlett resan förhindras från att resa inom biljettens giltighetstid på grund av sjukdom kan vi komma att förlänga giltighetstiden för din biljett fram till den dag då du är tillräckligt frisk för att resa eller till vår första flygning efter denna dag från den plats där resan återupptas, där det finns plats i den klass för vilken biljettpriset har betalats. Sjukdomen måste intygas med ett läkarintyg. När de flygkuponger som finns kvar i biljetten eller, när det gäller en elektronisk biljett, den elektroniska kupongen, innefattar ett eller flera uppehåll kan giltigheten för denna biljett förlängas i högst tre månader från det datum som anges i intyget. Om du har en biljett med specialpris är tidsgränsen för förlängningar högst 7 dagar, om det inte är förbjudet enligt reglerna för det pris som har betalats. Under sådana omständigheter kommer vi på samma sätt att förlänga giltigheten av biljetterna för andra medlemmar i din närmaste familj som reser tillsammans med dig.



**3.2.3** Om en passagerare avlider under en resa kan biljetterna för personer som medföljer passageraren anpassas genom att det kortaste uppehållet ändras eller giltigheten förlängs. Om en person i den närmaste familjen för en passagerare som har inlett sin resa avlider kan giltigheten för passagerarens biljett och biljetterna för dem av hans eller hennes närmaste familj som medföljer passageraren på samma sätt anpassas. Varje sådan anpassning ska ske efter mottagande av ett giltigt dödsintyg, och ingen sådan förlängning av giltigheten ska avse en längre tidsperiod än 45 dagar från dödsdagen.

### **3.3 Kupongordning och användning**

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

**3.3.1** Artikel 3.3.1 gäller inte för biljetter som köps för flygningar som genomförs av SAS om biljetten utfärdas på ett SK/117-dokument och flygningen påbörjas i Europa med användning av SAS OneWay konceptpriser inom Europa. Om alla flygkupongerna för utresan är helt outnyttjade kan flygkupongerna för inresan användas.

**3.3.2** Om du vill ändra något i din transport måste du kontakta oss i förväg. Priset för din nya transport kommer att beräknas och du kommer att få möjlighet att acceptera det nya priset eller behålla din ursprungliga transport enligt biljetten. Om du måste ändra något i din transport på grund av force majeure måste du kontakta oss så snart som praktiskt möjligt, och vi kommer att vidta rimliga åtgärder för att försöka transportera dig till ditt nästa uppehåll eller ditt slutliga resmål, utan att beräkna ett nytt pris.

**3.3.3** Om du ändrar din transport utan vårt samtycke kommer vi att beräkna rätt pris för din faktiska resa. Du måste betala mellanskillnaden mellan det pris du har betalat och totalpriset för din ändrade transport. Vi kommer att återbetala mellanskillnaden om det nya priset är lägre, men annars har dina outnyttjade kuponger inget värde.

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

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

**3.3.6** Om du inte infinner dig till en flygning utan att informera oss i förväg kan vi ställa in din returresa och vidare reservationer. Om du informerar oss i förväg kommer vi dock inte att ställa in dina vidare flygreservationer, men artikel 3.3.4 kommer att gälla i detta fall.

**3.3.7** Notera att vi, för att minska antalet överbokningar, kommer att ställa in en eller flera av dina bokningar om du har gjort fler bokningar till ett resmål än det antal biljetter som du har köpt till detta resmål.

### **3.4 Transportörens namn och adress**

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

## **Artikel 4: Priser, skatter och avgifter**

### **4.1 Priser**

Priserna gäller bara för transport från flygplatsen på avreseorten till flygplatsen på resmålet, om inte annat uttryckligen anges. Priserna innefattar inte marktransport mellan flygplatser eller mellan flygplatser och centralstationer om inte annat uttryckligen anges. Om inte annat avtalas kommer ditt pris att beräknas i enlighet med vår tariff som gäller på den dag då du reserverar din biljett för resan på de datum och enligt den resplan som framgår av biljetten. Om du ändrar din resplan eller dina resdatum kan det påverka det pris som ska betalas.

### **4.2 Skatter och avgifter**

**4.2.1** Skatter och avgifter betalas av dig.

**4.2.2** Om du ställer in en återbetalbar biljett kommer skatter och avgifter att återbetalas. Beroende på biljettyp kan återbetalningen komma att ske efter avdrag för en administrativ avgift. Om du ställer in en ej återbetalbar biljett har du bara rätt till återbetalning av externa skatter och avgifter och återbetalningen kommer att ske efter avdrag för en administrativ avgift.

### **4.3 Valuta**

Priser, skatter och avgifter ska betalas i valutan i det land där biljetten utfärdas, om inte en annan valuta anges av oss eller vårt auktoriserade ombud vid eller före den tid då betalningen görs (exempelvis på grund av att den lokala valutan inte kan konverteras). Vi kan efter eget gottfinnande acceptera betalning i en annan valuta.

## **Artikel 5: Reservationer**

### **5.1 Reservationskrav**

**5.1.1** Vi eller vårt auktoriserade ombud kommer att registrera din eller dina reservation(er). På begäran kommer vi att ge dig skriftlig bekräftelse på din eller dina reservation(er).

**5.1.2** Vissa priser har villkor som begränsar eller utesluter din rätt att ändra eller ställa in en reservation eller begära en återbetalning.

### **5.2 Tidsgränser för biljetter**

Om du inte har betalat för biljetten inom den tidsfrist för biljetten som vi eller vårt auktoriserade ombud anger kan vi ställa in din reservation.

### **5.3 Personuppgifter**

Du är införstådd med att dina personuppgifter har lämnats till oss i syfte att göra en reservation, köpa en biljett, kontakta dig avseende incheckning eller annan information om din flygning, erhålla

kringtjänster som exempelvis hotellreservationer eller hyrbil, utveckla och tillhandahålla tjänster som exempelvis särskilda hjälpmedel för personer med nedsatt rörlighet, specialmåltider och uppfyllandet av andra särskilda önskingar som våra passagerare kan ha, underlätta immigrations- och inreseförfaranden och ställa sådana uppgifter till statliga myndigheters förfogande i samband med din resa. För dessa syften ger du oss befogenhet att spara och använda dessa uppgifter och överföra dem till våra egna kontor, auktoriserade ombud, myndigheter, andra transportörer eller andra tredje parter innanför eller utanför Europeiska Unionen i samband med tillhandahållandet av ovan nämnda tjänster till dig. Dina personuppgifter kommer att hanteras i enlighet med [SAS privacy policy](#).

## 5.4 Placering

Vi kommer att sträva efter att uppfylla dina önskemål om placering, men vi kan inte garantera en viss plats. Vi förbehåller oss rätten att fördela eller omfördela platserna när som helst, även efter ombordstigningen på flygplanet. Det kan vara nödvändigt av drift- eller säkerhetsmässiga skäl.

## 5.5 Ny bekräftelse av reservationer

**5.5.1** Reservationer för fortsatt resa eller returresa kan vara föremål för ett krav på ny bekräftelse av reservationerna inom angivna tidsgränser. Vi kommer att informera dig när vi behöver en ny bekräftelse samt hur och var den ska ske. Om ny bekräftelse behövs och du inte gör detta kan vi ställa in dina reservationer för fortsatt resa eller returresa. Om du informerar oss om att du fortfarande önskar resa och det finns plats på flygningen kommer vi dock att återställa dina reservationer och transportera dig. Om det inte finns någon plats på flygningen kommer vi att vidta rimliga åtgärder för att försöka transportera dig till nästa resmål eller ditt slutresmål.

**5.5.2** Du bör kontrollera kraven på ny bekräftelse för andra transportörer som är inblandade i din resa med dem. När så krävs måste du på nytt bekräfta med den transportör vars kod anges för den aktuella flygningen på biljetten.

## Artikel 6: Incheckning och ombordstigning

### 6.1 Allmänt

**6.1.1** Incheckningstiderna kan variera från flygplats till flygplats och du måste informera dig om dessa incheckningstider och följa dem. Du måste avsätta tillräcklig tid för att följa incheckningstiderna. Vi förbehåller oss rätten att ställa in din reservation om du inte följer de angivna incheckningstiderna. Du måste ha slutfört incheckningsprocessen senast på den angivna incheckningstiden.

**6.1.2** Vi eller vårt auktoriserade ombud kommer att informera dig om incheckningstiden för din första flygning med oss. För vidare flygningar på din resa bör du inhämta information om incheckningstiderna. Incheckningstiderna för våra flygningar kan fås från oss eller vårt auktoriserade ombud.

**6.1.3** Du måste vara vid utgången ("gaten") senast vid den tidpunkt som anges av oss eller vårt auktoriserade ombud när du checkar in.

**6.1.4** Vi kan ställa in den plats som har reserverats för dig om du inte kommer till utgången ("gaten") i tid.

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

## Artikel 7: Nekande och begränsning av transport

### 7.1 Rätt att neka transport

Utifrån en rimlig skönsmässig bedömning kan vi neka att transportera dig eller ditt bagage om vi har informerat dig skriftligen om att vi inte vid någon tidpunkt efter dagen för sådant meddelande skulle transportera dig på våra flygningar. Vi kan också neka att transportera dig eller ditt bagage om en eller flera av följande händelser har inträffat eller vi rimligen tror att den kan inträffa:

**7.1.1** om denna åtgärd är nödvändig för att uppfylla några gällande lagar, förordningar eller beslut,

**7.1.2** om transporten av dig eller ditt bagage kan äventyra eller påverka säkerheten, hälsan eller väsentligt påverka komforten för övriga passagerare eller besättningen,

**7.1.3** om ditt mentala eller fysiska tillstånd, inklusive ditt tillstånd efter konsumtion av alkohol eller droger utgör en risk för dig själv, passagerarna, besättningen eller egendom,

**7.1.4** om du har uppträtt olämpligt på en tidigare flygning och vi har anledning att tro att detta uppförande kan upprepas,

**7.1.5** om du har vägrat att genomgå en säkerhetskontroll,

**7.1.6** om du inte har betalat det gällande priset, skatterna eller avgifterna,

**7.1.7** om du inte verkar ha giltiga resehandlingar, verkar försöka komma in i ett land där du befinner dig i transit, eller för vilket du inte har giltiga resehandlingar, förstör dina resehandlingar under flygningen eller vägrar att lämna över dina resehandlingar till flygbesättningen på begäran, eller om vi av annat skäl har anledning att tro att du inte kommer att tillåtas att komma in i det land som är ditt slutresmål eller ett annat land där du befinner dig i transit,

**7.1.8** om du uppvisar en biljett som har förvärvats olagligt, har köpts av en annan än oss eller vårt auktoriserade ombud, har anmälts som borttappad eller försvunnen, är förfalskad, eller om du inte kan bevisa att du är den person som namnges på biljetten,

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

**7.1.10** om du inte följer våra säkerhetsinstruktioner.

### 7.2 Särskild assistans

**7.2.1** Godkännande för transport av ensamresande barn, handikappade personer, gravida kvinnor, personer med sjukdomar eller andra personer som behöver särskild assistans förutsätter föregående

arrangemang med oss om inte annat krävs enligt gällande lagar, förordningar eller beslut. Passagerare med funktionsnedsättningar som har informerat oss vid biljettköpet om särskilda behov som de kan ha och som har godkänts av oss ska inte senare nekas transport på grund av denna funktionsnedsättning eller dessa särskilda behov. Vi kommer att vidta skäliga åtgärder för att assistera passagerare med funktionsnedsättningar även om passageraren inte har meddelat oss i förväg.

**7.2.2** Särskild assistans kommer att ges i enlighet med våra regler för sådan assistans, vilka kan fås från vår hemsida [www.sas.se/allt-om-resan](http://www.sas.se/allt-om-resan)

**7.2.3.** Barn som reser ensamma (UM) kommer inte att godkännas för transport om dåliga väderförhållanden eller andra extraordinära omständigheter före avresan tyder på att det kan bli svårt att landa på det planerade resmålet.

## Artikel 8: Bagage

### **8.1 Kostnadsfritt bagage**

Du får medföra ett visst bagage utan kostnad, med förbehåll för våra regler och begränsningar, som kan fås från vår hemsida [www.sas.se/allt-om-resan](http://www.sas.se/allt-om-resan)

### **8.2 Överskottsbagage**

Du är skyldig att betala en avgift för transport av bagage utöver det kostnadsfria bagaget. Dessa priser kan på begäran fås från vår hemsida [www.sas.se/allt-om-resan](http://www.sas.se/allt-om-resan)

### **8.3 Föremål som ej godkänns som bagage**

**8.3.1** Du får inte ha följande i ditt bagage:

**8.3.1.1** föremål som kan äventyra flygplanet eller personer eller egendom ombord på flygplanet, exempelvis sådana som anges i Internationella civila luftfartsorganisationens (ICAO) tekniska instruktioner för säker flygtransport av farligt gods och International Air Transport Associations (IATA:s) förordning om farligt gods samt i våra regler (mer information kan fås från oss på begäran),

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

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

**8.3.1.4** föremål som vi rimligen anser som olämpliga för transport på grund av att de är farliga eller osäkra eller på grund av deras vikt, storlek, form eller karaktär, eller som är ömtåliga eller flyktiga, med tanke på bland annat den flygplanstyp som används.

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

**8.3.3** Eldvapen såsom antika eldvapen, svärd, knivar och liknande föremål kan godkännas som incheckat bagage efter vårt godkännande, men kommer inte att tillåtas i flygplanskabinen.

**8.3.4** Denna artikel 8.3.4. gäller bara för transport som inte innefattar en plats i USA som avreseort, resmål eller avtalat uppehåll. Utöver de begränsningar som nämns i artiklarna 8.3.1–8.3.3 får du, på flygningar som inte innefattar en plats i USA som avreseort, resmål eller avtalat uppehåll, i ditt incheckade bagage inte ha ömtåliga eller flyktiga föremål eller föremål med särskilt värde, exempelvis men inte begränsat till pengar, nycklar, receptbelagda mediciner, glasögon/solglasögon, flaskor, kameror, smycken, ädelmetaller, datorer, personliga elektroniska apparater, mobiltelefoner, musikinstrument, omsättningsbara handlingar, värdepapper eller andra värdesaker, affärsdokument, pass eller andra id-handlingar, eller prover. Om något föremål som avses i denna artikel trots förbudet finns i ditt incheckade bagage ska vi inte ha något ansvar för förlust, försening eller skada på detta föremål.

**8.3.5** Denna artikel 8.3.5 gäller endast för transport som innefattar en plats i USA som avreseort, resmål eller avtalat uppehåll. Utan hinder av undantaget i artikel 8.3.4 för flygningar som innefattar en plats i USA som avreseort, resmål eller avtalat uppehåll rekommenderar vi att du för sådana flygningar i ditt bagage inte placerar något föremål som nämns i artikel 8.3.4 i ditt incheckade bagage eftersom vårt ansvar för förlust, skada och försening av bagage är begränsad till 1131 SDR per passagerare i enlighet med artikel 15.

**8.3.6** Såsom anges i artikel 15.2.3 bör du, om värdet på ditt incheckade bagage överstiger vår högsta ersättningsskyldighet enligt artikel 15.2.2, informera oss vid incheckningen så att du kan vidta åtgärder för att försäkra ditt incheckade bagage till fullo före resan.

## **8.4 Rätt att neka transport**

**8.4.1** Med förbehåll för artiklarna 8.3.2 och 8.3.3 kommer vi att neka att medföra de föremål som beskrivs i 8.3.1 som bagage, och vi kan vägra ytterligare transport av sådana föremål om vi upptäcker dem.

**8.4.2** Vi kan neka att ta med ett föremål som bagage om vi rimligen anser att det är olämpligt för transport på grund av sin storlek, form, vikt, innehåll, karaktär, eller av drifts- eller säkerhetsmässiga skäl, eller för övriga passagerares komfort. Information om ej godkända föremål kan fås på vår hemsida [www.sas.se/allt-om-resan](http://www.sas.se/allt-om-resan)

**8.4.3** Vi kan neka att godkänna föremål för transport om det inte enligt vår rimliga uppfattning har packats på ett riktigt och säkert sätt i lämpliga behållare. Information om packning och behållare som inte godkänns av oss kan fås på vår hemsida [www.sas.se/allt-om-resan](http://www.sas.se/allt-om-resan)

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

## **8.5 Rätt till genomsökning**

Av säkerhetsskäl kan vi be dig att tillåta en genomsökning och skanning av din person och en sökning, skanning eller röntgen av ditt bagage. Om du inte är tillgänglig kan ditt bagage genomsökas i din frånvaro i syfte att

fastställa om du innehar eller ditt bagage innehåller något föremål som beskrivs i artikel 8.3.1 eller eldvapen, ammunition eller vapen som inte har presenterats för oss i enlighet med artikel 8.3.2 eller 8.3.3. Om du inte vill följa denna begäran kan vi vägra att transportera dig och ditt bagage. Om en genomsökning eller skanning orsakar skada på dig eller en röntgen, genomsökning eller skanning orsakar skada på ditt bagage ska vi inte vara ersättningskyldiga/ansvariga för denna skada om den inte beror på vårt fel eller vår försumlighet.

## **8.6 Incheckat bagage**

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

**8.6.2** Incheckat bagage måste bära ditt namn och din adress.

**8.6.3** Incheckat bagage kommer om det ligger inom gränserna när så är möjligt att transporteras på samma flygplan som du, om vi inte beslutar av drift- eller säkerhetsmässiga skäl att transportera det på en alternativ flygning. Om ditt incheckade bagage uppfyller bestämmelserna i denna artikel 8 och transporteras på en senare flygning kommer vi att leverera det till dig, om du inte enligt gällande lag måste vara närvarande för att gå igenom tullen. Om ditt incheckade bagage försenas gäller bestämmelserna i artikel 15.4.

## **8.7 Oincheckat bagage**

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

**8.7.2** Föremål som inte är lämpliga för transport i lastutrymmet och som inte uppfyller kraven i artikel 8.7.1 ovan kommer endast att godkännas för transport i kabinutrymmet om du har gett oss meddelande i förväg och fått vårt tillstånd. Du kan behöva betala en särskild avgift för denna tjänst.

## **8.8 Upphämtning och leverans av incheckat bagage**

**8.8.1** Med förbehåll för artikel 8.6.3 är du skyldig att hämta upp ditt incheckade bagage så snart som det blir tillgängligt på ditt resmål eller uppehåll. Om du inte hämtar upp det inom skälig tid kan vi debitera dig en förvaringsavgift. Om ditt incheckade bagage inte hämtas upp inom tre (3) månader från den tidpunkt när det är tillgängligt kan vi bortskaffa det utan någon ersättningskyldighet/ansvar gentemot dig.

**8.8.2** Det är endast den som bär bagagekvittot och bagage tagen som har rätt att få ut det incheckade bagaget.

**8.8.3** Om en person som gör anspråk på incheckat bagage inte kan presentera bagagekvittot och identifiera bagaget med en bagage tag kommer vi endast att överlämna bagaget till denna person på villkoret att han eller hon på ett för oss tillfredsställande sätt bevisar att han eller hon

har rätt till bagaget.

## **8.9 Djur**

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

**8.9.2** Du måste säkerställa att djur såsom hundar, katter, burfåglar och andra husdjur har korrekta burar och att du medför giltiga hälso- och vaccinationsintyg, inresetillstånd och andra handlingar som krävs i inreseländer eller transitländer. Om så inte är fallet kommer de inte att godkännas för transport.

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

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

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

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

## **Artikel 9: Tidtabeller, förseningar, inställda flyg och stängning av rutter, nekad ombordstigning och nedgradering**

### **9.1 Tidtabeller**

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

**9.1.2** Innan vi godkänner din bokning kommer vi eller vårt auktoriserade ombud att ge dig meddelande om den planerade flygtid som gäller vid denna tidpunkt, och den kommer att framgå av biljetten. Det är möjligt att vi kan behöva ändra den planerade flygtiden efter utfärdandet av din biljett. Om du ger oss kontaktinformation kommer vi att sträva efter att ge dig meddelande om sådana ändringar. Om vi efter att du har gjort reservationen gör en ändring av den planerade flygtiden, som inte kan godtas av dig, och vi inte kan boka om dig till en annan av våra flygningar som är acceptabel för dig, har du rätt till en återbetalning i enlighet med artikel 10.2. Vi är vidare ersättningsskyldiga enligt gällande lag för bevisade skador som orsakats av vår förändring av den planerade flygtiden.



## **9.2 Inställda flygningar och stängning av rutter**

**9.2.1** Om inte annat föreskrivs i konventionen ska vi, om vi ställer in en flygning eller stänger en rutt till vilken du har en bekräftad reservation, efter ditt val antingen:

**9.2.1.1** transportera dig så snart som möjligt eller vid en senare tidpunkt som passar dig på en annan av våra planerade flygningar där det finns ledig plats i en jämförbar bokningsklass utan extra kostnad och, när så är nödvändigt, förlänga giltigheten för din biljett fram till vår första flygning där det finns ledig plats eller

**9.2.1.2** så snart som möjligt eller vid en senare tidpunkt som passar dig omdirigera dig till det resmål som anges på din biljett under jämförbara transportförhållanden med våra egna flygningar eller, efter vad vi finner lämpligt, med hjälp av en annan transportörs flygningar, eller på annat överenskommet transportsätt utan extra avgift; eller

**9.2.1.3** göra en återbetalning i enlighet med bestämmelserna i artikel 10.2 och om det krävs enligt gällande lag erbjuda en returreisa så snart som möjligt till din första avreseort.

**9.2.2** Om du väljer de alternativ som beskrivs i artiklarna 9.2.1.1–9.2.1.2 och om det krävs enligt gällande lag kommer vi att erbjuda assistans (t.ex. telefonsamtal, dryck, måltider, logi och transport mellan logi och flygplats) i skälig proportion till den väntetid som orsakas av den inställda flygningen.

**9.2.3** Om du inte får meddelande om en inställd flygning eller stängning av en rutt inom skälig tid och om inställandet eller stängningen inte orsakas av extraordinära omständigheter och/eller inte skulle ha kunnat undvikas om alla skäliga åtgärder hade vidtagits, har du, om det föreskrivs i gällande lag, rätt till ersättning. För resa inom eller in i EU gäller Förordning (EG) 261/2004. [www.sas.se/allt-om-resan/resevillkor](http://www.sas.se/allt-om-resan/resevillkor)

**9.2.4** Utöver din rätt till assistans enligt artikel 9.2.1-9.2.3 är vi ersättningskyldiga gentemot dig för skador orsakade av förseningen i enlighet med artikel 15.4.1.

**9.2.5** Vid en inställd flygning eller stängning av en rutt är de alternativ som beskrivs i artiklarna 9.2.1.1–9.2.4 de enda och exklusiva påföljder som står till ditt förfogande.

## **9.3 Långa förseningar**

**9.3.1** Vi kommer att vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra förseningar i transporten av dig och ditt bagage. Vid utövandet av dessa åtgärder och för att undvika ett inställt flyg kan vi i undantagsfall arrangera att en flygning genomförs på våra vägnar av en alternativ transportör och/eller ett alternativt flygplan.

**9.3.2** Med förbehåll för flygavståndet och den förväntade förseningen ska vi, om vi drabbas av en försening, och är skyldiga att göra detta enligt gällande lag, erbjuda dig assistans (t.ex. telefonsamtal, dryck, måltider, logi, och transport mellan logi och flygplats) i skälig proportion till väntetiden under förutsättning att tillhandahållandet av denna assistans inte leder till ytterligare förseningar av flygningen.

**9.3.3** Om din avgång till följd av förseningen fördröjs med mer än fem timmar, och om det krävs enligt gällande lag, har du rätt till en

återbetalning i enlighet med bestämmelserna i artikel 10.2 och i förekommande fall en returresa så snart som möjligt till din första avreseort.

**9.3.4** Om din flygresa blir försenad tre timmar eller mer och förseningen inte orsakats av extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om rimliga åtgärder hade vidtagits har du rätt till kompensation om så anges i gällande lag. För resa inom eller in i EU gäller Förordningen (EG) 261/2004. [www.sas.se/allt-om-resan/resevillkor](http://www.sas.se/allt-om-resan/resevillkor)

**9.3.5** Utöver din rätt till assistans enligt artikel 9.3.1-9.3.4 är vi ersättningsskyldiga gentemot dig för skada orsakad av förseningen i enlighet med reglerna i artikel 15.4.

## **9.4 Andra oriktigheter**

**9.4.1** Om inte annat föreskrivs i konventionen ska vi, om vi genom att inte stanna på ditt resmål eller ditt uppehåll orsakar att du missar ett anslutningsflyg för vilket du har en bekräftad reservation eller byter ut den transportör som genomför flygningen och detta inte har meddelats dig och inte kan godtas av dig, ska vi, efter ditt val, antingen:

**9.4.1.1** transportera dig så snart som möjligt på en annan av våra planerade flygningar på vilken det finns en ledig plats utan extra avgift och, när så är nödvändigt, förlänga giltigheten för din biljett fram till vår första flygning där ledig plats finns eller

**9.4.1.2** inom skälig tid omdirigera dig till det resmål som anges på din biljett med våra egna flygningar eller, efter vad vi finner lämpligt, med hjälp av en annan transportörs tjänster, eller genom annat överenskommet transportsätt utan extra avgift; eller

**9.4.1.3** göra en återbetalning i enlighet med bestämmelserna i artikel 10.2

**9.4.2** Utöver din rätt till assistans enligt artikel 9.4.1 är vi ersättningsskyldiga gentemot dig för skada orsakad av förseningen i enlighet med reglerna i artikel 15.4.

**9.4.3** Om någon av de händelser som beskrivs i artikel 9.4.1 inträffar är de alternativ som beskrivs i artiklarna 9.4.1.1–9.4.2 de enda och exklusiva påföljder som står till ditt förfogande, om inte annat föreskrivs i konventionen eller gällande lagar, och vi ska inte ha någon annan ersättningsskyldighet/ansvar gentemot dig.

## **9.5 Nekad ombordstigning och nedgradering**

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

**9.5.2** Om du har en bekräftad reservation på en viss flygning och du nekas ombordstigning eller nedgraderas enbart på grund av överbokning kommer du att ha rätt till ersättning för nekad ombordstigning eller nedgradering efter vad som är tillämpligt i enlighet med gällande lag avseende nekad ombordstigning eller nedgradering. För resor inom eller in i EU gäller Förordning (EG) 261/2004.

[www.sas.se/allt-om-resan/resevillkor](http://www.sas.se/allt-om-resan/resevillkor)

**9.5.3** Vid nekad ombordstigning kommer vi utöver ersättningen för nekad ombordstigning att ersätta skäliga kostnader för assistans (t.ex. telefonsamtal, dryck, måltider, logi och transport mellan logi och flygplats) fram till nästa möjliga avgång. Din rätt till assistans i samband med förseningar och inställda flyg som anges i artikel 9.4 gäller även vid nekad ombordstigning och nedgradering.

## Artikel 10: Återbetalningar

### **10.1 Person som återbetalningen ska göras till**

**10.1.1** Vi kommer att betala tillbaka en biljett eller en utnyttjad del av den i enlighet med gällande prisregler eller tariffer, enligt följande:

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

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

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

### **10.2 Ofrivilliga återbetalningar**

**10.2.1** Om du har rätt till en återbetalning i enlighet med artikel 9 ska återbetalningsbeloppet vara:

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

**10.2.1.2** om en del av biljetten har utnyttjats kommer återbetalningen att beräknas i enlighet med gällande lagar och inte vara mindre än mellanskillnaden mellan det betalade priset och det gällande priset för resor mellan de platser för vilka biljetten har utnyttjats.

### **10.3 Frivilliga återbetalningar**

**10.3.1.1** För andra biljetter än ej återbetalbara biljetter ska, om ingen del av biljetten har utnyttjats, ett belopp som motsvarar det betalade priset minus skäliga serviceavgifter eller avbokningsavgifter återbetalas.

**10.3.1.2** För andra biljetter än ej återbetalbara biljetter gäller att om en del av biljetten har utnyttjats ska återbetalningen vara på ett belopp som motsvarar mellanskillnaden mellan det betalade priset och det gällande

priset för resor mellan de platser för vilka biljetten har utnyttjats, minus skäliga serviceavgifter eller avbokningsavgifter.

#### **10.4 Återbetalning för förlorad biljett**

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

**10.4.1.1** att den förlorade biljetten, eller en del av den, inte har utnyttjats, betalats tillbaka tidigare eller bytts ut, utom om användningen, återbetalningen eller ersättningen av eller till en tredje part berodde på vår egen försumlighet, och att den person som återbetalningen görs till åtar sig att i en sådan form som föreskrivs av oss återbetala det återbetalade beloppet till oss i händelse av bedrägeri och/eller om den förlorade biljetten eller en del av den används av en tredje part (utom om den tredje partens bedrägeri eller användning var en följd av vår egen försumlighet).

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

#### **10.5 Rätt att neka återbetalning**

**10.5.1** Vi får neka till att göra en återbetalning om ansökan görs efter att biljettens giltighet har gått ut.

**10.5.2** Vi får neka till att göra en återbetalning av en biljett som har uppvisats för oss eller för statliga tjänstemän som bevis på en avsikt att avresa från ett land, om du inte på ett sätt som är tillfredsställande för oss visar att du har tillstånd att stanna i landet eller att du kommer att avresa från detta land med en annan transportör eller ett annat transportsätt.

#### **10.6 Valuta**

Alla återbetalningar kommer att ske med förbehåll för gällande lagar, regler och förordningar eller myndighetsbeslut i det land där biljetten ursprungligen köptes och i det land där återbetalningen görs. Med förbehåll för den föregående bestämmelsen kommer återbetalningar normalt att göras på samma sätt och i samma valuta som användes för att betala biljetten, men får göras i en annan valuta efter vårt skäliga gottfinnande.

#### **10.7 Vem återbetalar biljetten**

Frivilliga återbetalningar görs endast av den transportör som ursprungligen utfärdade biljetten eller dennes auktoriserade ombud.

### **Artikel 11: Uppförande ombord på flygplanet**

#### **11.1 Allmänt**

Om vi skäligen anser att du uppför dig ombord på flygplanet på ett sätt som äventyrar flygplanet eller någon person eller egendom ombord, eller hindrar besättningen i utförandet av deras arbete, eller underlåter att följa besättningens instruktioner, inklusive men inte begränsat till instruktioner avseende rökning, alkohol- eller drogkonsumtion, eller betar dig på ett sätt som är besvärande, otrevligt eller skadligt för övriga passagerare eller besättningen får vi vidta sådana åtgärder som vi skäligen anser är nödvändiga för att förhindra att uppförandet fortsätter, inklusive frihetsbegränsning. Du kan när som helst tvingas att lämna

planet och nekas fortsatt transport, och du kan åtalas för brott som begås på flygplanet. Du ska vidare hålla oss skadeslösa på begäran för alla kostnader och/eller förluster som vi kan ådra oss i samband med detta uppförande.

## **11.2 Elektroniska apparater**

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

## **Artikel 12: Arrangemang för tilläggstjänster**

### **12.1 Allmänt**

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

### **12.2 Marktransport**

Om vi även utför marktransport för dig kan andra villkor gälla för marktransporten.

## **Artikel 13: Administrativa formalia**

### **13.1 Allmänt**

**13.1.1** Du ansvarar för att skaffa alla nödvändiga resehandlingar och visum och för att uppfylla alla lagar, förordningar, beslut, krav och resevillkor i de länder som du flyger från, till eller som är transitländer.

**13.1.2** Vi ska inte ha någon ersättningsskyldighet/ansvar för konsekvenserna för någon passagerare till följd av dennes underlåtenhet att skaffa sådana handlingar eller visum eller att uppfylla sådana lagar, förordningar, beslut, krav, villkor, regler eller instruktioner.

### **13.2 Resehandlingar**

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

### **13.3 Nekat inresa**

Om du nekas inresa i ett land är du ansvarig för att betala de böter eller avgifter som åläggs oss av den berörda staten och kostnaden för att transportera dig från detta land. Vi kommer inte att betala tillbaka priset

för transporten till den plats där du nekades inresa.

### **13.4 Passageraren bär ansvaret för böter, kostnader för kvarhållande osv.**

Om vi blir skyldiga att betala böter eller vite eller ådra oss någon kostnad till följd av din underlåtenhet att följa lagar, förordningar, beslut, krav eller andra resevillkor i de berörda länderna eller att uppvisa de nödvändiga handlingarna ska du på begäran till oss betala tillbaka det belopp som har betalats av oss eller den kostnad som vi har ådragit oss om inte kostnaden uppstår till följd av vår försumlighet. Mot en sådan betalning eller kostnad har vi rätt att kvitta värdet på eventuell outnyttjad transport på din biljett, eller dina pengar som finns i vår besittning.

### **13.5 Tullinspektion**

Om det är nödvändigt ska du delta i inspektion av ditt bagage av tulltjänstemän eller andra myndighetsutövare. Vi har ingen ersättningsskyldighet/ansvar gentemot dig för någon förlust eller skada som du lider under denna inspektion eller genom din underlåtenhet att uppfylla detta krav.

### **13.6 Säkerhetsinspektion**

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

## **Artikel 14: Successiva transportörer**

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

## **Artikel 15: Ersättningsskyldighet/Ansvar**

### **15.1 Allmänt**

Ersättningsskyldigheten/ansvaret för varje transportör som är inblandad i din resa ska avgöras av transportörens egna transportvillkor. I enlighet med artikel 2.1 gäller att om vi utfärdar en biljett med en annan transportörs flygbolagskod (dvs. inte SK) angiven för en viss flygresa eller en viss delsträcka eller om vi checkar in bagage för transport med en annan transportör gör vi det endast som ombud för den andra transportören, och vi har ingen ersättningsskyldighet/ansvar för denna transport. Våra bestämmelser om ersättningsskyldighet/ansvar är följande:

**15.1.1** Om inte annat anges i dessa villkor omfattas transport enligt dessa villkor av de bestämmelser om ansvar och ersättningsskyldighet som fastställs genom konventionen, även om denna transport inte är internationell transport för vilken konventionen obligatoriskt ska tillämpas.

**15.1.2(a)** Ersättningsskyldighet/ansvar som vi kan ha för skada ska minskas i den mån eventuell försumlighet från din sida orsakar eller bidrar till skadan i enlighet med gällande lag.

**15.1.2(b)** Vi kommer endast att vara ersättningsskyldiga/ansvariga för skada som uppstår under transport på flygningar eller flygsegment där vår flygbolagskod (SK) anges i rutan "Carrier" på biljetten för denna flygning eller detta flygsegment och/eller flygningen eller flygsegmentet

genomförs av oss. Om en annan transportör genomför flygningen har du rätt att framföra ett klagomål eller göra anspråk på skadestånd mot antingen oss eller den andra transportören. När det gäller incheckat bagage har du rätt att framställa ett anspråk mot den första eller sista transportören.

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

**15.1.2(d)** Om vi är ersättningsskyldiga/ansvariga gentemot dig enligt Konventionen är vårt ansvar begränsat till ersättning för dokumenterad skada.

**15.1.2(e)** Vi är inte ansvariga för någon sjukdom, skada eller funktionsnedsättning, inklusive dödsfall, som är hänförlig till din ålder, ditt mentala eller fysiska tillstånd eller för förvärrandet av ett sådant tillstånd, om inte tillståndet eller försämringen beror på en olycka som inträffat ombord på flygplanet eller på de åtgärder som vidtas i samband ombordstigning eller avstigning av flygplanet.

**15.1.2(f)** Vår ersättningsskyldighet/ansvar gäller under förutsättning att du tillhandahåller relevant dokumentation, inklusive i förekommande fall bevis på köp, inklusive datum och pris. Vid ersättningsskyldighet för bagage kommer en värdeminskning att dras av.

**15.1.2(g)** Avtalet om transport, inklusive dessa transportvillkor och undantag eller begränsning av ersättningsskyldigheten/ansvaret, gäller för våra auktoriserade ombud, tjänstemän, anställda och representanter i samma utsträckning som de gäller för oss. Det totala belopp som kan återfås från oss och från dessa auktoriserade ombud, tjänstemän, anställda och representanter ska inte överstiga beloppet för vår eventuella egna ersättningsskyldighet/ansvar.

## **15.2 Bagage**

**15.2.1** Vi ska inte vara ersättningsskyldiga/ansvariga för skada på oincheckat bagage om inte denna skada orsakas av vår försumlighet.

**15.2.2** Utom när det gäller en handling eller underlåtenhet som sker med avsikt att skada eller vårdslöst och med kännedom om att denna skada troligen skulle uppstå, ska vår ersättningsskyldighet/ansvar för skada på bagage vara begränsad till 1131 SDR per passagerare.

**15.2.3** Om värdet på ditt incheckade bagage är högre än vår högsta ersättningsskyldighet bör du informera oss vid incheckningen eller se till att det incheckade bagaget är fullt försäkrat före resan.

**15.2.4** Du är ansvarig för skada på andra personer eller annans egendom, inklusive vår egendom som ditt bagage orsakar. Vi har inget ansvar för skada orsakad av ditt bagage såvida inte vi har varit vårdslösa.

**15.2.5** För transport som inte innefattar en plats i USA som avreseort, resmål eller avtalat uppehåll ska vi inte ha något som helst ersättningsskyldighet/ansvar för någon förlust, försening eller skada på incheckat bagage med avseende på föremål som inte får finnas i incheckat bagage enligt artiklarna 8.3.1–8.3.4.

**15.2.6.** För transport som innefattar en plats i USA som avreseort, resmål eller avtalat uppehåll ska vi inte ha något som helst ersättningsskyldighet/ansvar för någon förlust, försening eller skada på föremål som inte får finnas i incheckat bagage enligt 8.3.1–8.3.3, om förlusten, förseningen eller skadan berodde på det incheckade bagagets defekt, kvalitet eller brist.

**15.2.7** Vi ska inte ha något som helst ersättningsskyldighet/ansvar för kosmetisk och/eller yttlig skada som orsakas på bagaget till följd av normalt slitage under transporten.

### **15.3 Personskada osv.**

**15.3.1** Med undantag för det som anges i artikel 15.3.2 ska vårsättningsskyldighet/ansvar vid passagerarens dödsfall eller skada inte vara föremål för någon ekonomisk begränsning, oavsett om den definieras av lag, konventionen eller annat.

**15.3.2** Vid passagerares dödsfall eller personskada ska vi inte vara ersättningsskyldiga/ansvariga för skador över 113100 SDR per passagerare där vi kan bevisa att skadan inte berodde på försumlighet eller annat felaktigt beteende eller underlåtenhet av oss eller våra tjänstemän eller ombud, eller om dödsfallet/personskadan helt berodde på en tredje parts försumlighet.

**15.3.3** Artikel 15.3.1 och 15.3.2 i detta avtal ska inte gälla med avseende på anspråk från offentliga försäkringskassor eller liknande myndigheter på vilket sätt de än framförs. Vi kommer att ersätta dig och de personer för vilka du har försörjningsansvar för ersättningsskyldiga skador med det belopp som ligger över de betalningar som fås från eventuella försäkringskassor eller liknande organ.

**15.3.4** Ingenting i dessa villkor ska påverka våra rättigheter avseende anspråk som framställs av, för, eller med avseende på en person som uppsåtligen har orsakat en skada, som ledde till dödsfall eller kroppsskada på dig.

**15.3.5** Vi ska utan dröjsmål och i alla händelser senast femton (15) dagar efter att identiteten hos den fysiska person som har rätt till ersättning har fastställts göra sådana förskottsbetalningar som är nödvändiga för att tillfredsställa omedelbara ekonomiska behov i proportion till den skada denna person har lidit. Utan att det påverkar det ovanstående ska en förskottsbetalning inte understiga motsvarigheten i euro till 16 000 SDR per passagerare i händelse av dödsfall. En förskottsbetalning ska inte utgöra ett erkännande av ansvar och får kvittas mot senare belopp som betalas på grundval av vår ersättningsskyldighet, men kan inte återbetalas, med följande undantag: **(i)** i fall då vi bevisar att skadan orsakades eller förvärrades av den skadade eller avlidna passagerarens försumlighet eller **(ii)** under omständigheter där det senare bevisas att den person som fick förskottsbetalningen orsakade eller bidrog till skadan genom försumlighet eller inte var den person som hade rätt till ersättningen.

**15.3.6** Vi har alltid tillräcklig ansvarsförsäkring (passagerar-/tredje mansförsäkring) för att uppfylla alla lagkrav.

### **15.4 Försening**

**15.4.1** Utöver de skyldigheter som anges i artikel 9 gäller följande. Om vi har orsakat en försening för dig och/eller ditt incheckade bagage i



flygtransporten ska vi bara vara ersättningsskyldiga/ansvariga för skada som orsakas av förseningen om vi och våra tjänstemän och ombud (exempelvis kontrakterade cateringföretag och markserviceföretag) inte har vidtagit alla åtgärder som skäligen kan krävas för att undvika skadan. Om det var omöjligt för oss eller våra tjänstemän och ombud att vidta sådana åtgärder ska vi inte vara ersättningsskyldiga/ansvariga för den skada som orsakas av förseningen. Om vi är ersättningsskyldiga/ansvariga för den skada som orsakas av förseningen ska vår ersättningsskyldighet/ansvar vara begränsad enligt följande:

**15.4.1.1** För skada som orsakas av förseningar i transporten av passagerare är vår ersättningsskyldighet/ansvar begränsad till 4694 SDR för varje passagerare.

**15.4.1.2** För skada som orsakas av förseningar i transporten av bagage är vår ersättningsskyldighet/ansvar begränsad till 1131 SDR för varje passagerare.

## Artikel 16: Ändringar

Våra villkor får endast ändras skriftligen av oss.

## Artikel 17: Tidsbegränsningar för anspråk och rättsliga åtgärder

### 17.1 Meddelande om anspråk

Mottagandet av bagage av innehavaren av ett bagagekvitto utan reklamation utgör tillräckligt bevis för att bagaget har levererats i gott skick och i enlighet med transportavtalet, om du inte bevisar annat.

Om du vill framföra en reklamation eller inleda rättsliga åtgärder avseende en skada på incheckat bagage måste du meddela oss så snart du upptäcker skadan, och senast inom sju (7) dagar efter mottagandet av bagaget. Om du vill framföra ett anspråk eller vidta en rättslig åtgärd avseende försenat incheckat bagage måste du meddela oss inom tjugo (21) dagar från den dag då bagaget har ställts till ditt förfogande. Varje sådant meddelande ska ske skriftligen.

### 17.2 Begränsning av rättsliga åtgärder

All rätt till skadestånd enligt Konventionen ska vara förverkad om rättsliga åtgärder inte inleds inom två år efter ankomstdagen till resmålet, eller det datum då flygplanet enligt planen skulle ankomma, eller det datum då transporten upphörde.

Alla andra rättsliga åtgärder inklusive sådana som rör passagerarrättigheter enligt Förordning (EG) 261/2004 är begränsade i enlighet med nationell rätt.

Metoden för att beräkna begränsningstiden ska avgöras av den lag som gäller i den domstol där målet prövas.

## Artikel 18: Övriga villkor

Transporten av dig och ditt bagage utförs också i enlighet med vissa andra regler och villkor som gäller för eller har antagits av oss och som hör samman med driftsäkerheten, punktligheten och passagerarnas bekvämlighet. Dessa regler och villkor, som varierar från tid till annan, är

viktiga. De rör bland annat transport av ensamresande minderåriga, passagerare med funktionsnedsättningar, gravida kvinnor, sjuka passagerare, begränsningar av användningen av elektroniska apparater och föremål, transport av vissa farliga föremål och rökförbud och förbud mot konsumtion ombord av alkoholdrycker som inte har serverats/sålts av vår kabinbesättning. Regler och villkor om dessa frågor kan fås från vår hemsida [www.sas.se/allt-om-resan](http://www.sas.se/allt-om-resan)

## Artikel 19: Tolkning

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