



**What help can you expect from us in the event of a long delay, a cancelled flight or an overbooked flight?**

**Vilken hjälp kan du få av oss vid längre förseningar, inställda flyg och överbokade flygningar?**

**Hvilken hjælp kan du forvente fra os i tilfælde af lange forsinkelser, aflyste eller overbookede flyafgange?**

**Hvilken hjælp kan du forvente av oss ved lange forsinkelser, kansellerte flygninger eller overbooking?**

**Avis sur les droits des passagers en cas de retard prolongé, d'annulation des vols ou de surbooking**

**Tiedote matkustajille pitkäaikaisia viivästymisiä, lentojen peruuntumista tai ylivarauksesta johtuvan lennollepääsyn epäämistä koskevista oikeuksista**

# CONTENT

English .....  
3-8

Svenska .....  
9-13

Dansk .....  
14-18

Norsk .....  
19-22

Français .....  
23-28

Suomi .....  
28-32

This information is created according to Regulation EC 261/2004 of the European Parliament and of the Council of the European Union.

It applies to flights departing from an airport in the EU, including Norway, and as a rule also flights operated by an EU air carrier departing from an airport in a third country to an airport in the EU.

**All of the following conditions must apply to the situations referred to in this document:**

- We must be the operating carrier of the flight.
- You must have a confirmed reservation on a flight we operate.
- You must be fully checked-in at the time indicated or, if no time is indicated, not later than 45 minutes before the time of departure. This applies to all the various check-in options we provide.
- You must be travelling on a fare available directly or indirectly to the public, or on a ticket issued under a frequent flyer programme.

**1. In the event of a delay, we provide the following assistance:**

You are offered assistance free of charge in the following circumstances:

- a) If the flight is delayed for two hours or more in the case of flights of 1,500 kilometres or less.
- b) If the flight is delayed for three hours or more in the case of intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) If the flight is delayed for three hours or more in the case of other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) If the flight is delayed for four hours or more in the case of all flights not falling under a), b) and c).

**Assistance consists of:**

**A. Meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time**

**B. Two telephone calls or e-mails**

**C. Hotel accommodation and transport between the airport and place of accommodation**

These are offered if you must wait at least one night after the scheduled time of departure and are subject to local availability.

**D. Reimbursement of tickets**

If the delay is at least 3 hours and you decide not to travel, we offer you reimbursement within seven days of the cost of your ticket for the part or parts of the journey not made. We also reimburse you for the part or parts of your journey already made that no longer serve any purpose in relation to your original travel plan. When relevant, we can also provide reimbursement for a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity.

**E. Compensation in case of delays of 3 hours or more**

If your flight is delayed upon arrival for 3 hours or more the rules described in section 2E decide if you are entitled to compensation or not.

## **2. In the event of a cancelled flight, we provide the following assistance:**

### **A. You can choose between:**

#### **1) cancelling the journey and receiving reimbursement for tickets**

We provide reimbursement within seven days of the full cost of the ticket for the part or parts of the journey not made. We also reimburse you for the part or parts of your journey already made that no longer serve any purpose in relation to your original travel plan. When relevant, we can also provide reimbursement for a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity.

#### **2) being re-routed, under comparable transport conditions, to your final destination**

We offer re-routing to your final destination at the earliest opportunity or at a later date that suits you, depending on seat availability.

### **B. Meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time**

### **C. Two telephone calls or e-mails**

### **D. Hotel accommodation and transport between the airport and place of accommodation**

- These are offered if you must wait at least one night after the scheduled time of departure and are subject to local availability.

### **E. Compensation in case of cancellations and delays of 3 hours or more**

- a) EUR 250 for all flights of 1,500 kilometres or less.
- b) EUR 400 for all intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) EUR 400 for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) EUR 600 for all flights not falling under a), b) and c).

**The above-mentioned compensation may be reduced by half in the following circumstances:** You receive 50% of the compensation if you are offered re-routing to your final destination for a flight landing:

- a) a maximum of two hours after the arrival time of your original flight for flights 1,500 kilometres or less.
- b) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) a maximum of four hours after your original arrival time for flights not falling under a), b) and c).

If you have booked several connecting flights as one single journey – that means within the same booking – in determining the distance, the basis is from the place of departure where the delay or cancellation occurred to the last destination indicated on your ticket where the delay or cancellation has time-related consequences for you. If you are travelling on several separate tickets, which have been booked individually, these rules apply only up until the final destination of each ticket.

**You are not entitled to compensation in the following situations:**

- 1) If the cancellation or delay of 3 hours or more is caused by extraordinary circumstances. Examples of extraordinary circumstances include but are not limited to:
  - meteorological conditions
  - security risks; for example, technical problems that suddenly arise or other unexpected flight safety shortcomings.
  - strikes affecting operations
  - political instability
  - air traffic management decisions
  - security in other respects
  
- 2) If you are informed of the cancellation at least 14 days before the time of departure.
  
- 3) If you are informed of the cancellation between 7 and 14 days before the scheduled time of departure and are offered re-routing to your final destination, allowing you to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach your final destination less than four hours after the scheduled time of arrival.
  
- 4) If you are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing to your final destination, allowing you to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach your final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.

**3. If you are denied boarding as a result of overbooking, we provide the following assistance:**

Even when you have a confirmed ticket and have checked in on time, you may be denied boarding if the plane is overbooked. Before we deny boarding of a flight for this reason, we call for volunteers who are prepared to surrender their reservations in return for the agreed benefits. If an insufficient number of volunteers come forward and we deny boarding to you against your will, we will provide you with the following:

**A. Compensation**

- a) EUR 250 for all flights of 1,500 kilometres or less.
- b) EUR 400 for all intra-EU flights of more than 1,500 kilometres
- c) EUR 400 for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) EUR 600 for all flights not falling under a), b) and c).

If you have booked several connecting flights as one single journey – that means within the same booking – in determining the distance, the basis is from the place of departure where the denied boarding occurred to the last destination indicated on your ticket where the denial of boarding has time-related consequences for you.

If you are travelling on several separate tickets, which have been booked individually, these rules apply only up until the final destination of each ticket.

**The above-mentioned compensation may be reduced by half in the following circumstances:**

You receive 50% of the compensation if you are offered re-routing to your final destination for a flight landing:

- e) a maximum of two hours after the arrival time of your original flight for flights 1,500 kilometres or less.
- f) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- g) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- h) a maximum of four hours after your original arrival time for flights not falling under a), b) and c).

If you have booked several connecting flights as one single journey – that means within the same booking – in determining the distance, the basis is from the place of departure where the delay or cancellation occurred to the last destination indicated on your ticket where the delay or cancellation has time-related consequences for you.

If you are travelling on several separate tickets, which have been booked individually, these rules apply only up until the final destination of each ticket.

## **B. Tickets**

**You can choose between:**

**1) cancelling the journey and receiving reimbursement for the tickets** We provide reimbursement within seven days of the full cost of the ticket for the part or parts of the journey not made. We also reimburse you for the part or parts of your journey already made that no longer serve any purpose in relation to your original travel plan. When relevant, we can also provide reimbursement for a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity.

**2) being re-routed, under comparable transport conditions, to your final destination**

We offer re-routing to your final destination at the earliest opportunity or at a later date that suits you, depending on seat availability.

**C. Meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time**

**D. Two telephone calls or e-mails**

## **E. Hotel accommodation and transport between the airport and place of accommodation**

These are offered if you must wait at least one night after the scheduled time of departure and are subject to local availability.

## **4. Compensation for downgrading**

If you are involuntarily placed in a lower class than that for which your ticket was purchased, you can receive a certain percentage of the fare paid as reimbursement.

You are offered a fixed amount as compensation or are able to receive compensation within seven days as follows:

- a) 30% of the price of the ticket for flights of 1,500 kilometres or less.
- b) 50% of the price of the ticket for intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) 50% for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) 75% of the ticket price for all flights not falling under a), b) and c).

## **Who should you contact if you have any questions?**

If you have determined that you are entitled to some form of assistance and/or compensation, please contact our airport staff.

**National designated bodies** Listed below are the contact details of the Scandinavian, English and Irish designated bodies:

Trafikstyrelsen  
Danish Transport Authority  
Edvard Thomsens Vej 14  
DK-2300 København S  
Denmark

Luftfahrtstilsynet  
CAA Norway P.O.Box 243  
NO-8001 Bodø  
Norway

Konsumentverket/KO  
Box 48  
SE-65102 Karlstad  
Sweden

Civil Aviation Authority  
45-59 Kingsway  
London  
WC2B 6TE  
United Kingdom

Commission for Aviation Regulation  
3<sup>rd</sup> Floor  
Alexandra House  
Earlsfort Terrace  
IE – DUBLIN 2  
IRELAND

You can find all EU countries responsible authorities on our website [www.flysas.com](http://www.flysas.com) or on the EU website: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Denna information är utformad i enlighet med Europaparlamentets och Europeiska unionens råds förordning nr 261/2004. Detta gäller vid flygning som utgår från en flygplats inom EU, inklusive Norge, och som regel också flygningar som utförs av flygbolag inom gemenskapen och som utgår från en flygplats i ett tredje land till flygplats inom EU.

### **Alla nedanstående förutsättningar gäller för de situationer som berörs i detta dokument:**

- Då det är vi som utför flygningen.
- Då du har en bekräftad plats-reservation på en flygning utförd av oss.
- Då du är fullt incheckad vid angiven tidpunkt eller om inget annat anges, senast 45 minuter före avgång. Detta gäller alla olika incheckningsalternativ som vi erbjuder.
- Då du reser på en biljett som är direkt eller indirekt tillgänglig för allmänheten, eller med en biljett utställd enligt bonusprogram för frekventa resenärer.

### **1. Vid försenade flygningar hjälper vi dig med följande:**

Du blir erbjuden hjälp, kostnadsfritt, vid följande tillfällen:

- a) Om flygningen är försenad 2 timmar eller mer för flygningar upp till 1500 km.
- b) Om flygningen är försenad 3 timmar eller mer för flygningar inom EU på mer än 1500 km.
- c) Om flygningen är försenad 3 timmar eller mer för övriga flygningar mellan 1500 km och 3500 km.
- d) Om flygningen är försenad 4 timmar eller mer för flygningar som sker utöver a), b) och c)

### **Hjälpen består av:**

#### **A. Mat och dryck i förhållande till väntetiden**

#### **B. Telefonsamtal eller e-mail - 2 stycken**

#### **C. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell**

Detta erbjuds om väntetiden är minst en natt efter ursprunglig avgångstid och i mån av plats.

**D. Återbetalning av biljetter** Om förseningen uppgår till minst 3 timmar och du själv beslutar dig för att inte resa erbjuder vi dig återbetalning inom 7 dagar av biljettpriset för de delar av resan som inte fullföljts. Vi ersätter även kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Vi kan även i vissa fall ersätta en returflygning till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.

**E. Kompensation vid förseningar på mer än 3 timmar** Om ditt flyg blir mer än 3 timmar försenat vid ankomst gäller samma regler, om du är berättigad till kompensation, som beskrivs i punkt 2E





## 2. Vid inställda flygningar hjälper vi dig med följande:

### A. Du kan välja mellan:

**1) att annullera resan och få återbetalning av biljetter** Vi erbjuder dig återbetalning inom 7 dagar av hela biljettpriset för de delar av resan som inte fullföljts. Vi ersätter även kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Vi kan även i vissa fall ersätta en returflygning till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.

**2) ombokning till likvärdig transport** Erbjuds till slutlig ort vid tidigast möjliga tillfälle eller vid ett senare datum, som passar dig, beroende på platstillgång.

### B. Mat och dryck i förhållande till väntetiden

### C. Telefonsamtal eller e-mail - 2 stycken

### D. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell

- Detta erbjuds om väntetiden är minst en natt efter ursprunglig avgångstid.

### E. Kompensation vid inställda flygningar och flygningar försenade mer än 3 timmar vid ankomst.

- a) 250 euro vid flygningar upp till 1500 km.
- b) 400 euro vid flygningar inom EU på mer än 1500 km.
- c) 400 euro för övriga flygningar på 1500 km – 3500 km.
- d) 600 euro vid alla flygningar som sker utöver alternativ a), b) och c)

**Ovan nämnda kompensation kan reduceras till hälften vid följande tillfällen:** Du får 50% av kompensationen om du erbjuds ombokning till ett flyg som landar:

- a) max 2 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar upp till 1500 km.
- b) max 3 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar mellan länder inom EU på mer än 1500 km
- c) max 3 timmar vid alla andra flyg mellan 1500 km - 3500 km.
- d) max 4 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar som sker utöver a), b) och c)

Om du har bokat fler direkt anslutande flygförbindelser, som en samlad resa, alltså i samma bokning, gäller reglerna fram till den slutliga bestämmelseorten, som du har checkat in till. Om du bokat fler flygförbindelser, oberoende av varandra, dvs. på separata biljetter, gäller dessa regler endast till den slutliga bestämmelseorten för varje enskild biljett.

### Du är inte berättigad till kompensation vid följande tillfällen:

1) Då orsaken till att flygningen ställs in eller är mer än 3 timmar försenad vid ankomst är extra ordinära omständigheter.

Här följer en lista över exempel på extraordinära omständigheter:

- meteorologiska förhållanden
- säkerhetsrisker, till exempel plötsligt uppkomna tekniska problem eller andra oförutsedda brister i flygsäkerheten.
- strejker som påverkar verksamheten
- politisk instabilitet
- flygledningsbeslut
- säkerheten i övrigt

2) Då du får besked om den inställda flygningen minst 14 dagar före avgång.

3) Då du får besked om den inställda flygningen mellan 14 dagar till 7 dagar före planerad avgång och erbjuds ombokning så att du kan resa högst 2 timmar före den ursprungliga avgångstiden och kommer fram senast 4 timmar efter planerad ankomsttid.

4) Då du får besked om den inställda flygningen mindre än 7 dagar före planerad avgångstid och erbjuds ombokning så att du kan resa högst 1 timme före den ursprungliga avgångstiden och kommer fram senast 2 timmar efter planerad ankomsttid.

### **3. Om du nekas ombordstigning på grund av överbokning hjälper vi dig med följande:**

Det kan ske, även - om du har en bekräftad biljett och är incheckad i tid att du nekas ombordstigning om planet är överbokat. Innan vi nekar någon ombordstigning av detta skäl frågar vi efter frivilliga som är beredda att avstå sin platsreservation i utbyte mot en avtalad kompensation. Om för få frivilliga anmäler sig och vi tvingas neka dig ombordstigning kommer vi att ge dig följande:

#### **A. Kompensation**

- a) 250 euro vid flygningar upp till 1500 km.
- b) 400 euro vid flygningar inom EU på mer än 1500 km.
- c) 400 euro för övriga flygningar på 1500 km – 3500 km.
- d) 600 euro vid alla flygningar som sker utöver alternativ a), b) och c).

Alla avståndsberäkningar fastställs utifrån den avreseort där nekad ombordstigning sker fram till destinationen angiven i din biljett eller så långt det har tidsmässiga konsekvenser för dig.

### **Ovan nämnda kompensation kan reduceras till hälften vid följande tillfällen:**

Du får 50% av kompensationen om du erbjuds ombokning till ett flyg som landar:

- a) max 2 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar upp till 1500 km.
- b) max 3 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar mellan länder inom EU på mer än 1500 km
- c) max 3 timmar vid alla andra flyg mellan 1500 km - 3500 km.
- d) max 4 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar som sker utöver a), b) och c)

Om du har bokat fler direkt anslutande flygförbindelser, som en samlad resa, alltså i samma bokning, gäller reglerna fram till den slutliga bestämmelseorten, som du har checkat in till. Om du bokat fler flygförbindelser, oberoende av varandra, dvs. på separata biljetter, gäller dessa regler endast till den slutliga bestämmelseorten för varje enskild biljett.

## **B. Biljetter**

**Du kan även välja mellan:**

**1) att annullera resan och få återbetalning av biljetter** Vi erbjuder dig återbetalning inom 7 dagar av hela biljettpriset för de delar av resan som inte fullföljts. Vi ersätter även kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Vi kan även i vissa fall ersätta en returflygning till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.

**2) Ombokning till likvärdig transport** Erbjuds till slutlig ort vid tidigast möjliga tillfälle eller vid ett senare datum som passar dig beroende på platstillgång.

## **C. Mat och dryck i förhållande till väntetiden**

## **D. Telefonsamtal eller e-mail - 2 stycken**

## **E. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell**

Detta erbjuds om väntetiden är minst en natt efter ursprunglig avgångstid och i mån av plats

## **4. Kompensation du kan få vid "downgrading":**

Om du ofrivilligt placeras i en lägre klass än vad din biljett gäller för, kan du få tillbaka en viss procent av det pris som du har betalt.

Du blir erbjuden ett fast belopp som kompensation eller har möjlighet att erhålla återbetalning inom 7 dagar enligt följande:

- a) 30 % av biljettpriset vid flygningar upp till 1500 km.
- b) 50 % av biljettpriset vid flygningar inom EU på mer än 1500 km
- c) 50 % för alla andra flygningar mellan 1500 km – 3500 km.
- d) 75% av biljettpriset vid flygningar som sker utanför a), b) och c).

## Vart vänder du dig med frågor?

Om du konstaterat att du kan ha rätt till någon form av hjälp och/eller kompensation är du välkommen att kontakta vår personal på flygplatsen.

## Nationellt ansvariga myndigheter

Kontaktuppgifter till de skandinaviska ansvariga myndigheterna är följande:

Luftfartstilsynet  
CAA Norway  
P.O. Box 243  
NO-8001 Bodø  
Norge

Trafikstyrelsen  
Danish Transport Authority  
Edvard Thomsens Vej 14  
DK-2300 København S  
Danmark

Konsumentverket/KO  
Box 48  
SE-651 02  
Sverige

Du hittar alla EU-länders ansvariga myndigheter på vår hemsida [www.flysas.com](http://www.flysas.com) eller på EU:s hemsida [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Denne meddelelse er formuleret i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning EC 261/2004. Den gælder for flyafgange fra en lufthavn, der er beliggende i EU, inklusiv Norge, og for flyafgange udført af et EU-luftfartselskab på flyafgange fra en lufthavn i et tredjeland med ankomst til en EU-lufthavn.

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

- Vi skal være det transporterende luftfartselskab.
- Du skal være indehaver af en bekræftet reservation til en flyafgang, vi betjener.
- Du skal have checket helt ind ved 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.

**1. I tilfælde af forsinkelser kan vi tilbyde følgende hjælp:**

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 et 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 3 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 refunderere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.



## **E. Kompensation ved forsinkelser i ankomst på 3 timer eller mere**

Hvis dit fly forsinkes med 3 timer eller mere i ankomst er det reglerne, der er beskrevet nedenfor i punkt 2E, som afgør, om du er berettiget til kompensation.

### **2. 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 ved aflyste flyvninger og flyvninger, som er forsinket med 3 timer eller mere i ankomst.**

- a) 250 euro ved flyvninger på op til 1.500 kilometer.
- b) 400 euro ved flyvninger inden for EU på mere end 1.500 kilometer.
- c) 400 euro ved øvrige flyvninger på 1.500-3.500 kilometer.
- d) 600 euro ved flyvninger, som ikke falder ind under punkt a), b) eller c).

**Ovennævnte kompensation reduceres med 50% i følgende situationer:** Du får 50% af ovennævnte kompensationsbeløb, hvis du tilbydes ombooking til et andet fly, som lander:

- a) Højest 2 timer efter din oprindelige ankomsttid ved flyvninger på op til 1.500 kilometer.
- b) Højest 3 timer efter din oprindelige ankomsttid ved flyvninger mellem EU-lande på over 1.500 kilometer.
- c) Højest 3 timer ved alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) Højest 4 timer efter din oprindelige ankomsttid ved flyvninger, som ikke falder ind under punkt a), b) eller c).

Hvis du har booket flere direkte tilsluttende 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 aflysningen eller forsinkelsen på 3 timer eller mere skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Eksempler på ekstraordinære omstændigheder inkluderer, men er ikke begrænset til:

- meteorologiske omstændigheder
- sikkerhedsrisici som fx 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 og tilbydes en omlægning af rejsen, hvor du kan rejse indtil en time før det oprindelige rejsetidspunkt og nå bestemmelsesstedet mindre end to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

### **3. Hvis du afvises fra boarding pga. overbooking, kan vi tilbyde følgende hjælp:**

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, opfordrer vi først til, at passagerer frivilligt giver afkald på deres reservation mod aftalte modydelser. Hvis ikke et tilstrækkeligt antal frivillige melder sig, og vi er nødt til at afvise dig fra boarding, ydes følgende:

#### **A. Kompensation**

- a) 250 EUR på alle flyvninger på indtil 1.500 kilometer.
- b) 400 EUR for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1.500 kilometer.
- c) 400 EUR på alle flyvninger mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) 600 EUR for alle 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 kan reduceres til det halve under følgende omstændigheder:

De modtager 50 % af kompensationen, hvis De tilbydes omlægning til deres bestemmelsessted med en flyafgang, der lander:

- a) højst to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt på flyvninger indtil 1.500 kilometer.
- b) højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1.500 kilometer.
- c) højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) højst fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

Hvis du har booket flere direkte tilsluttende 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.

## **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 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.

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

**D. To telefonopringninger eller e-mail**

**E. Hotelophold og transport mellem lufthavnen og overnatsningsstedet** Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.



#### 4. Kompensation for downgrading

Hvis du placeres ufrivilligt i en lavere klasse end den, billetten var købt til, har du ret til at få refunderet en vis procentdel af billetprisen.

#### **Du tilbydes et bestemt beløb som kompensation eller modtager kompensation inden for syv dage efter følgende retningslinjer:**

- a) 30 % af billetprisen for flyvninger på indtil 1.500 kilometer.
- b) 50 % af billetprisen for flyvninger inden for EU på mere end 1.500 kilometer.
- c) 50 % på alle andre flyvninger mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) 75 % af billetprisen for alle flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

#### **Hvem skal du kontakte, hvis du har spørgsmål?**

Hvis du har fundet ud af, at du er berettiget til en form for assistance og/eller kompensation, kontakt venligst lufthavnspersonalet.

**Ansvarlige nationale myndigheder** Neden under ses kontaktoplysningerne for de ansvarlige skandinaviske myndigheder:

Luffartstilsynet  
CAA Norway  
P.O. Box 243  
NO-8001 Bodø  
Norge

Trafikstyrelsen  
Danish Transport Authority  
Edvard Thomsens Vej 14  
DK-2300 København S  
Danmark

Konsumentverket/KO  
Box 48  
SE-65102 Karlstad  
Sverige

Du kan finde alle EU landenes ansvarlige myndigheder på vores hjemmeside [www.flysas.com](http://www.flysas.com) eller på EU's hjemmeside: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Disse opplysningene er formulert i samsvar med EU-direktiv 261/2004 og Europarådet.

De gjelder flygninger fra en flyplass i EU, inkludert Norge, og som regel også flygninger som utføres av flyselskaper innen EEC/EØS, som går fra en flyplass i et tredje land til en flyplass i EU.

### **Alle premisene nedenfor må passe for situasjonene som det henvises til i dette dokumentet:**

- Det må være vi som gjennomfører flygningen.
- Du må ha en bekreftet reservasjon på en flygning som vi gjennomfører.
- Du må ha sjekket inn på angitt tidspunkt, dersom du ikke har fått oppgitt tidspunkt må du sjekke inn senest 45 minutter før avgang. Dette gjelder for alle innsjekkingsmulighetene vi tilbyr.
- Du må reise på en pris som er direkte eller indirekte tilgjengelig for allmennheten, eller på en billett som er utstedt under et frequent flyer-program.

### **1. Ved forsinkelser tilbyr vi følgende hjelp:**

Du får hjelp under følgende omstendigheter:

- a) Dersom flygningen er forsinket med to timer eller mer, på flygninger inntil 1 500 kilometer.
- b) Dersom flygningen er forsinket med tre timer eller mer, på flygninger på mer enn 1 500 kilometer innenfor EEC/EØS.
- c) Dersom flygningen er forsinket med tre timer eller mer, på andre flygninger mellom 1 500 og 3 500 kilometer.
- d) Dersom flygningen er forsinket med fire timer eller mer, og ingen av flygningene kommer inn under a), b) eller c).

### **Hjelpen består i:**

#### **A. Måltider og forfriskninger i rimelig forhold til ventetiden**

#### **B. To telefonsamtaler eller e-poster**

#### **C. Hotellovernatting og transport mellom flyplass og overnattingssted**

Dette tilbys dersom du må vente minst én natt etter angitt avreise-tid, og er avhengig av lokalt tilgjengelig overnattingskapasitet.

#### **D. Refusjon av billetter**

Dersom forsinkelsen er på minst 3 timer og du vil avlyse reisen, tilbyr vi refusjon av billett-kostnadene for den delen av reisen du ikke får gjennomført. Dette vil skje innen syv dager. Vi dekker også de(n) delen(e) av reisen du allerede har gjennomført, og som ikke lenger har noen hensikt i forhold til din opprinnelige reiseplan. Der det er relevant, kan vi også dekke returreise til reisens utgangspunkt ved første mulighet.

#### **E. Kompensasjon ved forsinket ankomst på 3 timer eller mer**

Dersom ditt fly er forsinket med 3 timer eller mer ved ankomst, gjelder reglene i punkt 2) E. nedenfor.



## **2. Ved kansellerte flygninger og flygninger som er forsinket med 3 timer eller mer ved ankomst, tilbyr vi følgende hjelp:**

### **A. Du kan velge mellom:**

#### **1) å avlyse reisen og få refundert billettene**

Vi tilbyr full refusjon for de(n) delen(e) av reisen du ikke fikk gjennomført. Det vil skje innen syv dager. Vi refunderer også de(n) delen(e) av reisen du allerede har gjennomført, og som ikke lenger har noen hensikt i forhold til din opprinnelige reiseplan. Der det er aktuelt kan vi også dekke returreise til reisens utgangspunkt ved første mulighet.

#### **2) å bli ombooket, med sammenlignbare transportvilkår, til ditt endelige reisemål**

Vi tilbyr ombooking til ditt endelige reisemål ved første mulighet, eller ved et senere tidspunkt som passer deg, avhengig av ledige seter.

## **B. Mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden**

## **C. To telefonsamtaler eller e-poster**

## **D. Hotellovernatting og transport mellom flyplass og overnattingssted**

Dette tilbys dersom du må vente minst én natt etter angitt avreise- tid, og er avhengig av lokal tilgjengelighet.

## **E. Ved kansellerte flygninger og flygninger som er forsinket med 3 timer eller mer ved ankomst, tilbyr vi følgende godtgjørelse:**

- a) 250 Euro for alle flygninger inntil 1 500 kilometer.
- b) 400 Euro for alle flygninger på mer enn 1 500 kilometer innenfor EEC/EØS.
- c) 400 Euro for alle andre flygninger mellom 1 500 og 3 500 kilometer.
- d) 600 Euro for alle flygninger som ikke kommer inn under a), b) eller c).

For å fastslå avstanden, beregner vi distansen fra avreisested der du ble nektet ombordstigning til ankomststed på billetten eller så langt som det får tidsmessige konsekvenser for deg.

## **Ovennevnte godtgjørelse kan bli halvert under følgende omstendigheter:**

Du mottar 50 % av godtgjørelsen dersom du får tilbud om ombooking til endelig reisemål på en flygning som lander:

- a) maksimum to timer etter din opprinnelige ankomsttid, for flygninger på inntil 1 500 kilometer.
- b) maksimum tre timer etter din opprinnelige ankomsttid, for flygninger på mer enn 1 500 kilometer innenfor EEC/EØS.
- c) maksimum tre timer etter din opprinnelige ankomsttid, for alle andre flygninger mellom 1 500 og 3 500 kilometer.
- d) maksimum fire timer etter din opprinnelige ankomsttid for flygninger som ikke kommer inn under a), b) eller c).

Dersom du reiser på flere separate billetter, gjelder disse reglene kun til endelig reisemål for hver billett.

## **Dersom flygningen er kansellert på grunn av følgende omstendigheter, har du IKKE rett til godtgjørelse:**

1) dersom kanselleringen er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter. Dette kan være, men er ikke begrenset til:

- værforhold
- sikkerhetsrisikoer, f.eks. tekniske problemer som plutselig oppstår, eller andre uforutsette mangler som påvirker flysikkerheten
- streiker som påvirker driften
- politisk uro
- avgjørelser foretatt av flygeledelsen
- andre typer sikkerhetsforhold

2) dersom du er informert om kanselleringen minst 14 dager før avreisetidspunkt.

3) dersom du er informert om kanselleringen mellom 7 og 14 dager før avreise, og har fått tilbud om ombooking til endelig reisemål med avreise maksimum to timer før opprinnelig avreise, og ankomst på endelig reisemål mindre enn fire timer etter opprinnelig ankomsttid.

4) dersom du er informert om kanselleringen mindre enn 7 dager før avreise, og har fått tilbud om ombooking til endelig reisemål med avreise maksimum én time før opprinnelig avreise, og ankomst på endelig reisemål mindre enn to timer etter opprinnelig ankomsttid.

Du har rett på godtgjørelse dersom en flygning ikke kanselleres med grunnlag i ekstraordinære omstendigheter i samsvar med punkt 2.

Dersom du har rett på godtgjørelse på grunn av kansellering, kan du lese en beskrivelse av godtgjørelsen i punkt 3 nedenfor. Denne godtgjørelsen kan begrenses, noe som også beskrives i punkt 3.

Dersom du reiser på flere separate billetter, gjelder disse reglene kun frem til endelig reisemål for hver enkelt billett.

### **3. Dersom du nektes ombordstigning på grunn av overbooking, tilbyr vi følgende:**

Selv om du har en bekreftet billett og har sjekket inn tidsnok, kan det hende du ikke får gå om bord på grunn av overbooking. Før vi nekter noen å gå om bord, prøver vi å finne frivillige som vil gi fra seg plassen sin i bytte mot en omforent ytelse.

Dersom vi ikke finner nok frivillige og vi nekter deg ombordstigning, tilbyr vi deg følgende:

#### **A. Godtgjørelse**

- a) 250 Euro for alle flygninger inntil 1 500 kilometer.
- b) 400 Euro for alle flygninger på mer enn 1 500 kilometer innenfor EEC/EØS.
- c) 400 Euro for alle andre flygninger mellom 1 500 og 3 500 kilometer.
- d) 600 Euro for alle flygninger som ikke kommer inn under a), b) eller c).

For å fastslå avstanden, beregner vi distansen fra avreisested der du ble nektet ombordstigning til ankomststed på billetten eller så langt som det får tidsmessige konsekvenser for deg.

### **Ovennevnte godtgjørelse kan bli halvert under følgende omstendigheter:**

Du mottar 50 % av godtgjørelsen dersom du får tilbud om ombooking til endelig reisemål på en flygning som lander:

- a) maksimum to timer etter din opprinnelige ankomsttid, for flygninger på inntil 1 500 kilometer.
- b) maksimum tre timer etter din opprinnelige ankomsttid, for flygninger på mer enn 1 500 kilometer innenfor EEC/EØS.
- c) maksimum tre timer etter din opprinnelige ankomsttid, for alle andre flygninger mellom 1 500 og 3 500 kilometer.
- d) maksimum fire timer etter din opprinnelige ankomsttid for flygninger som ikke kommer inn under a), b) eller c).

Dersom du reiser på flere separate billetter, gjelder disse reglene kun til endelig reisemål for hver billett.

## **B. Billetter**

**Du kan velge mellom:**

### **1) å avlyse reisen og få refundert billettene**

Vi tilbyr refusjon av hele billettkostnaden for den delen av reisen som ikke blir gjennomført. Dette vil skje innen syv dager. Vi refunderer også de(n) delen(e) av reisen du allerede har gjennomført, og som ikke lenger har noen hensikt i forhold til din opprinnelige reiseplan.

Der det er aktuelt, kan vi også dekke returreise til reisens utgangspunkt ved første mulighet.

### **2) å bli ombooket, under sammenlignbare transportvilkår, til ditt endelige reisemål**

Vi tilbyr ombooking til ditt endelige reisemål ved første mulighet eller ved et senere tidspunkt som passer deg, avhengig av ledige seter.

## **C. Mat og drikke i rimelig forhold til ventetiden**

## **D. To telefonsamtaler eller e-poster**

## **E. Hotellovernatting og transport mellom flyplass og overnattingssted**

Dette tilbys dersom du må vente minst én natt etter angitt avreisetid, og er avhengig av lokal tilgjengelig overnattingskapasitet.

## **4. Godtgjørelse for nedgradering**

Dersom du mot din vilje plasseres på en lavere klasse enn du har betalt for, kan du få en viss prosent av billettprisen refundert.

Du blir tilbudt et fast beløp som godtgjørelse eller du kan motta godtgjørelsen innen syv dager på følgende vilkår:

- a) 30 % av billettprisen for alle flygninger på inntil 1 500 kilometer.
- b) 50 % av billettprisen for alle flygninger på mer enn 1 500 kilometer innenfor EEC/EØS.
- c) 50 % av billettprisen for alle andre flygninger mellom 1 500 og 3 500 kilometer.
- d) 75 % av billettprisen for alle flygninger som ikke kommer inn under a), b) eller c).

### **Hvem kan du kontakte dersom du har spørsmål?**

Dersom du mener du har rett til hjelp og/eller godtgjørelse må du ta kontakt med flyplasspersonalet vårt.

### **Nasjonale ansvarlige myndigheter**

Nedenfor finner du en liste med kontaktinformasjon for de ansvarlige myndigheter i Skandinavia:

Luffartstilsynet  
CAA Norway  
P.O. Box 243  
NO-8001 Bodø  
Norge

Trafikstyrelsen  
Danish Transport Authority  
Edvard Thomsens Vej 14  
DK-2300 København S  
Danmark

Konsumentverket/KO  
Box 48  
SE-65102 Karlstad  
Sverige

Du finner alle EU-land sine ansvarlige myndigheter på vår hjemmeside [www.flysas.com](http://www.flysas.com) eller på EUs hjemmeside [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Le présent avis est rendu obligatoire par la réglementation CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne. Les règles suivantes sont valables pour les vols au départ d'un aéroport de l'Union européenne ou de Norvège, et en règle générale pour les vols opérés par un transporteur aérien de la Communauté au départ d'un aéroport dans un pays tiers et à destination d'un aéroport de l'Union européenne.

**Toutes les conditions suivantes doivent s'appliquer aux situations visées dans le présent document:**

- Nous devons être le transporteur aérien assurant le vol.
- Vous devez disposer d'une réservation confirmée sur un vol que nous opérons.
- Vous devez avoir terminé la procédure d'enregistrement à l'heure indiquée ou, en l'absence d'heure indiquée, au plus tard 45 minutes avant l'heure du départ communiquée. Ce point s'applique à toutes les formes d'enregistrement que nous offrons.
- Vous devez voyager avec un billet au tarif directement ou indirectement proposé au public, ou avec un billet délivré aux termes d'un programme de fidélité.

**1. En cas de retard, nous vous offrons l'assistance suivante:**

Nous vous offrons une assistance gratuite dans les cas suivants:

- a) Si le vol est retardé de deux heures ou plus pour les vols de 1 500 kilomètres ou moins.
- b) Si le vol est retardé de trois heures ou plus pour les vols intra-communautaires de plus de 1 500 kilomètres.
- c) Si le vol est retardé de trois heures ou plus pour les autres vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres.
- d) Si le vol est retardé de quatre heures ou plus pour tous les vols ne remplissant pas les critères a), b) ou c).

**Nous vous offrons le choix entre :**

**A. Repas et rafraîchissements, dans la mesure du raisonnable par rapport au temps d'attente**

**B. Deux appels téléphoniques ou e-mails**

**C. L'hébergement en hôtel et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement** Ces services vous seront offerts si vous devez attendre une ou plusieurs nuits après l'heure de départ prévue, dans la limite des disponibilités locales.

**D. Un remboursement des billets** Si le retard est de 3 heures au moins et que vous décidez de ne pas prendre le vol retardé, nous vous offrons : un remboursement sous sept jours du prix total de votre billet, au prix d'achat, pour le(s) tronçon(s) du voyage non effectué(s), et pour le(s) tronçon(s) déjà effectué(s) si le vol n'est plus d'aucune utilité par rapport au plan de voyage initial, ainsi que, si applicable, le remboursement du vol de retour au point de départ dans les plus brefs délais.



**E. Dédommagement en cas de retard de vol à l'arrivée de 3 heures ou plus.** Si votre vol est retardé de 3 heures ou plus à l'arrivée, les règles indiquées dans le paragraphe 2E déterminent votre éligibilité à un dédommagement ou non.

**2. En cas de vol annulé, nous vous offrirons l'assistance suivante:**

**A. Vous aurez le choix entre :**

**1) une annulation du voyage et un remboursement du prix de votre billet** Nous vous offrirons un remboursement sous sept jours du coût total de votre billet, au prix d'achat, pour le(s) ou tronçon(s) du voyage non effectués, et pour le(s) tronçon(s) déjà effectués si le vol n'est plus d'aucune utilité par rapport au plan de voyage initial, ainsi que, si applicable, le remboursement du vol de retour au point de départ dans les plus brefs délais.

**2) un réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers votre destination finale** Nous vous offrirons un réacheminement vers votre destination finale dans les plus brefs délais ou à la date ultérieure de votre choix, sous réserve des disponibilités.

**B. Repas et rafraîchissements, dans la mesure du raisonnable par rapport au temps d'attente**

**C. Deux appels téléphoniques ou e-mails**

**D. L'hébergement en hôtel et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement**

- Ces services vous seront offerts si vous devez attendre une ou plusieurs nuits après l'heure de départ prévue, dans la limite des disponibilités locales.

**E. Dédommagement en cas d'annulation et retards à l'arrivée de 3 heures ou plus:**

- a) 250 EUR pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins.
- b) 400 EUR pour tous les vols intra-communautaires de plus de 1 500 kilomètres.
- c) 400 EUR pour tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres.
- d) 600 EUR pour tous les vols ne remplissant pas les critères a), b) ou c).

**Les dédommagements susmentionnés peuvent être réduits de moitié dans les cas suivants:**

Vous recevrez 50 % du dédommagement s'il vous est offert un réacheminement vers votre destination finale sur un vol atterrissant:

- a) un maximum de deux heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour les vols de 1 500 kilomètres ou moins.
- b) un maximum de trois heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour les vols intra-communautaires de plus de 1 500 kilomètres.



- c) un maximum de trois heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres.
- d) un maximum de quatre heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour les vols remplissant pas les critères a), b) ou c).

Si vous avez réservé plusieurs vols en correspondance faisant l'objet d'un seul et même billet, la distance sera établie depuis l'escale de départ où l'annulation ou le retard ont eu lieu jusqu'à la destination finale indiquée dans votre billet.

Si vous voyagez avec plusieurs billets séparés faisant l'objet de réservations distinctes, ces règles s'appliquent uniquement à la destination finale de chaque billet.

Si votre vol est annulé ou retardé de 3 heures ou plus, vous n'aurez PAS droit à un dédommagement dans les situations suivantes:

1) Si l'annulation ou le retard à l'arrivée de 3 heures ou plus résultent de circonstances extraordinaires, y compris, mais non exclusivement :

- conditions météorologiques
- risques de sécurité, notamment en cas de problèmes techniques soudains ou d'autres problèmes de sécurité aérienne imprévus.
- grèves touchant les opérations
- instabilité politique
- décision de l'administration aéroportuaire
- autres aspects sécuritaires

2) Si vous êtes informé de l'annulation au moins deux semaines avant la date de départ prévue.

3) Si vous êtes informé de l'annulation entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue et qu'il vous est offert un réacheminement vous permettant de partir au plus tard deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue.

4) Si vous êtes informé de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et qu'il vous est offert un réacheminement vous permettant de partir au plus tard une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue.

### **3. En cas de refus d'embarquement pour cause de surbooking, nous vous offrirons l'assistance suivante:**

Même si vous disposez d'une réservation confirmée et que vous vous êtes présenté à l'embarquement à temps, nous pouvons refuser de vous prendre à bord en cas de surbooking. Avant de refuser l'embarquement à bord d'un vol pour cette raison, nous appellerons d'éventuels volontaires prêts à renoncer à leur réservation, en contrepartie d'avantages à des conditions à convenir. Si les volontaires sont en nombre insuffisant et que nous devons vous refuser l'embarquement contre votre gré, nous vous dédommagerons comme suit :

## A. Dédommagement

- a) 250 EUR pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins.
- b) 400 EUR pour tous les vols intra-communautaires de plus de 1 500 kilomètres.
- c) 400 EUR pour tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres.
- d) 600 EUR pour tous les vols ne remplissant pas les critères a), b) ou c).

La base de calcul de la distance sera la dernière destination indiquée sur le billet, dans la mesure où le refus d'embarquement retardera votre arrivée par rapport à l'heure prévue.

### **Les dédommagements susmentionnés peuvent être réduits de moitié dans les cas suivants:**

Vous recevrez 50 % du dédommagement s'il vous est offert un réacheminement vers votre destination finale sur un vol atterrissant:

- a) un maximum de deux heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour les vols de 1 500 kilomètres ou moins.
- b) un maximum de trois heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour les vols intra-communautaires de plus de 1 500 kilomètres.
- c) un maximum de trois heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres.
- d) un maximum de quatre heures après l'heure d'arrivée de votre vol initial pour les vols remplissant pas les critères a), b) ou c).

Si vous avez réservé plusieurs vols en correspondance faisant l'objet d'un seul et même billet, la distance sera établie depuis l'escale de départ où l'annulation ou le retard ont eu lieu jusqu'à la destination finale indiquée dans votre billet.

Si vous voyagez avec plusieurs billets séparés faisant l'objet de réservations distinctes, ces règles s'appliquent uniquement à la destination finale de chaque billet.

## B. Billets

**Vous aurez le choix entre :**

**1) une annulation du voyage et un remboursement du prix de votre billet** Nous vous offrirons un remboursement sous sept jours du prix total de votre billet, au prix d'achat, pour le(s) tronçon(s) du voyage non effectué(s), et pour le(s) tronçon(s) déjà effectué(s) si le vol n'est plus d'aucune utilité par rapport au plan de voyage initial, ainsi que, si applicable, le remboursement du vol de retour au point de départ dans les plus brefs délais.

**2) un réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers votre destination finale** Nous vous offrirons un réacheminement vers votre destination finale dans les plus brefs délais ou à la date ultérieure de votre choix, sous réserve des disponibilités.

### **C. Repas et rafraîchissements, dans la mesure du raisonnable par rapport au temps d'attente**

### **D. Deux appels téléphoniques ou e-mails**

**E. L'hébergement en hôtel et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement** Ces services vous seront offerts si vous devez attendre une ou plusieurs nuits après l'heure de départ prévue, dans la limite des disponibilités locales.

## **4. Dédommagement en cas de déclassement**

Si nous vous plaçons dans une classe inférieure à celle pour laquelle vous avez acheté votre billet, vous aurez droit à un remboursement partiel du prix payé pour le tronçon applicable.

Une somme forfaitaire pourra vous être offerte dans un délai de sept jours à titre de dédommagement du déclassement ou de remboursement comme décrit ci-dessous :

- a) 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins.
- b) 50 % du prix du billet pour tous les vols intra-communautaires de plus de 1 500 kilomètres.
- c) 50 % du prix du billet pour tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres.
- d) 75 % du prix du billet pour tous les vols ne remplissant pas les critères a), b) ou c).

### **Qui contacter en cas de questions?**

Si vous estimez avoir droit à une quelconque forme d'assistance ou de dédommagement, veuillez contacter notre personnel à l'aéroport.

### **Organismes nationaux désignés**

Coordonnées des organismes scandinaves, belgique et français désignés:

Luftfartstilsynet CAA Norway P.O.Box 243 NO-8001 Bodø Norvège	SPF Mobilité & Transport Direction générale Transport aérien Cellule Stratégique – Droit des passagers City Atrium (6 étage – locker PAX) Rue du Progrès 56 BE 1210 Bruxelles BELGIUM
Trafikstyrelsen Danish Transport Authority Edvard Thomsens Vej 14 DK-2300 København S Danemark	Direction générale de l'aviation civile DGAC Direction du transport aérien Mission du Droit des passagers Bureau de passagers aériens 50 rue Henry Farman FR-75720 PARIS cedex 15 FRANCE
Konsumentverket/KO Box 48 SE-651 02 Karlstad Suède	

La liste des organismes nationaux chargés de l'application de la réglementation est disponible sur notre site [www.flysas.com](http://www.flysas.com) ou celui de l'Union Européenne  
[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Tämä tiedote on Euroopan Parlamentin ja Euroopan Unionin neuvoston asetuksen EY 261/2004 vaatimuksen mukainen. Tiedote koskee lentoja, jotka lähtevät Euroopan yhteisön alueella sijaitsevalta lentoasemalta, myös Norjasta, sekä lentoja, joita yhteisömaan lentoyhtiö liikennöi kolmannen maan lentoasemalta yhteisömaan lentoasemalle.

### **Kaikkien seuraavassa lueteltujen ehtojen on täyttyvä tilanteissa, joihin tässä tiedotteessa viitataan:**

- Me olemme lentoa liikennöivä yhtiö.
- Teillä on oltava vahvistettu varaus liikennöimällemme lennolle.
- Teidän on ilmoitauduttava lähtöselvitykseen määräajassa, tai jos määräaikaa ei ole ilmoitettu, viimeistään 45 minuuttia ennen ilmoitettua lähtöaikaa. Tämä koskee kaikkia tarjoamiamme lähtöselvitysvaihtoehtoja.
- Teidän on matkustettava hintaluokassa, jota tarjotaan suoraan tai välillisesti yleisölle, tai lipuilla, jotka on myyty kanta-asiakasohjelman mukaisesti.

### **1. Lennon viivästyessä tarjoamme Teille seuraavat palvelut:**

Tarjoamme teille maksutonta apua seuraavissa tapauksissa:

- a) Lento on viivästynyt vähintään kaksi tuntia lennon pituuden ollessa korkeintaan 1500 km.
- b) Lento on viivästynyt vähintään kolme tuntia yhteisön sisäisen lennon pituuden ollessa yli 1500 km.
- c) Lento on viivästynyt vähintään kolme tuntia muiden lentojen pituuden ollessa 1500–3500 km.
- d) Lento on viivästynyt vähintään neljä tuntia kaikilla niillä lennoilla, joihin ei voida soveltaa kohtia a), b) tai c).

### **Palvelujen sisältö:**

#### **A. Aterioita ja virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan**

#### **B. Kaksi puhelua tai sähköpostiviestiä**

**C. Hotellimajoitus ja kuljetus lentoaseman ja majoituspaikan välillä** Tarjoamme nämä palvelut, jos joudutte odottamaan vähintään aiemmin ilmoitettua lähtöaikaa seuraavaan päivään ja jos paikallisia palveluja on saatavilla.

**D. Lipun hinnan takaisinmaksaminen** Kun lento on viivästynyt vähintään 3 tuntia ja päätätte olla matkustamatta viivästyneellä lennolla, palautamme teille lipusta maksetun hinnan seitsemän päivän kuluessa kultakin matkan tekemättä jäävältä osalta. Palautamme hinnan myös tehdyiltä osin matkaa, jos lennosta ei ole enää alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä. Tarjoamme tarvittaessa myös paluulennon, joka lähtee mahdollisimman pian ensimmäiseen lähtöpaikkaan.

**E. Korvaus yli kolmen tunnin viivästyisestä** Jos lentosi saapuu yli kolme tuntia myöhässä, pätee samat säännöt (jos olet oikeutettu korvaukseen) kuin kohdassa 2E.



## **2. Lennon peruuntuessa tarjoamme Teille seuraavat palvelut:**

### **A. Voitte valita jonkun seuraavista:**

**1) Varauksen peruuttaminen ja lipuista maksetun hinnan takaisinmaksaminen** Palautamme hinnan seitsemän päivän kuluessa kultakin matkan tekemättä jääneeltä osalta. Palautamme hinnan myös tehdyiltä osin matkaa, jos lennosta ei ole enää alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä. Tarjoamme tarvittaessa myös paluulennon, joka lähtee mahdollisimman pian ensimmäiseen lähtöpaikkaan.

### **2) Uudelleenreititys vastaavilla kuljetusehdoilla lopulliseen määräpaikkaanne**

Tarjoamme uudelleenreititystä lopulliseen määränpäähänne mahdollisimman pian tai teille sopivana myöhempänä ajankohtana, edellyttäen, että paikkoja on saatavilla.

### **B. Aterioita ja virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan**

### **C. Kaksi puhelua tai sähköpostiviestiä**

### **D. Hotellimajoitusta ja kuljetusta lentoaseman ja majoitusliikkeen välillä**

– Tarjoamme näitä palveluja, jos joudutte odottamaan vähintään aiemmin ilmoitettua lähtöaikaa seuraavaan päivään ja jos paikallisia palveluja on saatavilla.

### **E. Korvaukset lentojen peruuntumisesta ja yli kolmen tunnin viivästys saapumisajasta**

- a) 250 euroa enintään 1500 km:n pituisten lentojen osalta.
- b) 400 euroa yhteisön sisäisten yli 1500 km:n pituisten lentojen osalta.
- c) 400 euroa muiden 1500–3500 km:n pituisten lentojen osalta.
- d) 600 euroa niiden lentojen osalta, joihin ei voida soveltaa kohtaa a), b) tai c).

### **Yllä mainittu korvaus voidaan vähentää puoleen seuraavien olosuhteiden vallitessa:**

Korvauksesta maksetaan 50 %, jos teille tarjotaan uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaanne lennolla, joka laskeutuu:

- a) enintään kaksi tuntia alkuperäisen lennon saapumisaikaa myöhemmin korkeintaan 1500 km:n pituisilla lennoilla b) enintään kolme tuntia yhteisön sisäisen alkuperäisen lennon saapumisaikaa myöhemmin yli 1500 km:n pituisilla lennoilla c) enintään kolme tuntia alkuperäisen muun lennon saapumisaikaa myöhemmin 1500–3500 km:n pituisilla lennoilla. d) enintään neljä tuntia alkuperäisen lennon saapumisaikaa lennoilla, joihin ei voida soveltaa kohtia a), b) tai c).

Jos olet varannut useamman lentoyhteyden, yhdistettynä samalla lentolipulla, pätee säännöt perille saakka lähtöselvitettyyn päämäärään. Jos olet varannut useamman lennon, toisistaan riippumatta, erillisillä lentolipuilla, nämä säännöt pätevät ainoastaan kunkin lentolipun päämäärään johon lähtöselvitys on suoritettu.

## **Et ole oikeutettu korvauksiin seuraavissa tilanteissa:**

1) Jos lennon peruuntumisen syy tai yli kolmen tunnin myöhästyminen saapumisajasta johtuu poikkeuksellisista olosuhteista

Peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista. Poikkeuksellisia olosuhteita ovat esimerkiksi seuraavat syyt:

- sääolosuhteet
- turvallisuusriskit, esimerkiksi äkilliset tekniset ongelmat tai muut odottamattomat lentoturvallisuuteen liittyvät puutteellisuudet
- lentotoimintaan vaikuttavat lakot
- poliittisesti epävakaat tilanteet
- lennonvarmistuksen päätösten vaikutukset
- muut turvanäkökohdat.

2) Teille on ilmoitettu peruuntumisesta vähintään 14 vuorokautta ennen lähtöpäivää.

3) Teille on ilmoitettu peruuntumisesta vähintään 7 päivää ja enintään 14 päivää ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja tarjottu uudelleenreititystä lopulliseen määränpäähänne. Voitte tällöin lähteä korkeintaan 2 tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja saavutte määränpäähänne alle 4 tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin.

4) Teille on ilmoitettu peruuntumisesta alle 7 päivää ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja tarjottu uudelleenreititystä lopulliseen määränpäähänne. Voitte tällöin lähteä korkeintaan 1 tunti ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja saavutte määräpaikkaanne enintään 2 tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin.

## **3. Jos teiltä evätään pääsy lennolle ylivarauksen vuoksi, tarjoamme seuraavat palvelut:**

Pääsy lennolle voidaan evätä ylivarauksen vuoksi myös matkustajalta, jolla on vahvistettu varaus ja joka on ilmoittautunut lähtöselvitykseen ajoissa. Ennen kuin pääsy lennolle ylivarauksen vuoksi evätään, etsimme vapaaehtoisia matkustajia, jotka voivat luopua varauksistaan sovittuja etuuksia vastaan. Jos vapaaehtoisia ei ilmoittaudu riittävästi ja epäämme teiltä pääsyn lennolle vastoin tahtoaanne, korvaamme teille seuraavasti:

### **A. Korvaus**

- a) 250 euroa enintään 1500 km:n pituisten lentojen osalta.
- b) 400 euroa yhteisön sisäisten yli 1500 km:n pituisten lentojen osalta.
- c) 400 euroa muiden 1500–3500 km:n pituisten lentojen osalta.
- d) 600 euroa niiden lentojen osalta, joihin ei voida soveltaa kohtaa a), b) tai c).

Lennon pituus määritellään sen lähtöpaikan mukaan, jossa pääsy lennolle evättiin, ja lipussa ilmoitetun määräpaikan mukaan, tai niinkauan kuin siitä aiheutuu aikaan liittyviä seurauksia.

## **Yllä mainittu korvaus voidaan vähentää puoleen seuraavien olosuhteiden vallitessa:**

Korvauksesta maksetaan 50 %, jos teille tarjotaan uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaanne lennolla, joka laskeutuu:

- a) enintään 2 tuntia alkuperäisen lennon saapumisaikaa myöhemmin korkeintaan 1500 km:n pituisilla lennoilla
- b) enintään 3 tuntia yhteisön sisäisen alkuperäisen lennon saapumisaikaa myöhemmin yli 1500 km:n pituisilla lennoilla
- c) enintään 3 tuntia alkuperäisen muun lennon saapumisaikaa myöhemmin 1500–3500 km:n pituisilla lennoilla.
- d) enintään 4 tuntia alkuperäisen lennon saapumisaikaa lennoilla, joihin ei voida soveltaa kohtia a), b) tai c).

**Jos olet varannut useamman lentoyhteyden, yhdistettynä samalla lentolipulla, pätee säännöt perille saakka lähtöselvitetyyn päämäärään.**

**Jos olet varannut useamman lennon, toisistaan riippumatta, erillisillä lentolipuilla, nämä säännöt pätevät ainoastaan kunkin lentolipun päämäärään johon lähtöselvitys on suoritettu.**

## B. Liput

**Voitte valita jonkun seuraavista:**

**1) Varauksen peruuttaminen ja lipuista maksetun hinnan takaisinmaksaminen** Palautamme hinnan seitsemän päivän kuluessa kultakin matkan tekemättä jääneeltä osalta. Palautamme hinnan myös tehdyiltä osin matkaa, jos lennosta ei ole enää alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä. Tarjoamme tarvittaessa myös paluulennon, joka lähtee mahdollisimman pian ensimmäiseen lähtöpaikkaan.

**2) Uudelleenreititys vastaavilla kuljetusehdoilla lopulliseen määräpaikkaanne** Tarjoamme uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaanne mahdollisimman pian tai teille sopivana myöhempänä ajankohtana, edellyttäen, että paikkoja on saatavilla.

## C. Aterioita ja virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan

## D. Kaksi puhelua tai sähköpostiviestiä

**E. Hotellimajoitusta ja kuljetusta lentoaseman ja majoitusliikkeen välillä** Tarjoamme nämä palvelut, jos joudutte odottamaan vähintään aiemmin ilmoitettua lähtöaikaa seuraavaan päivään ja jos paikallisia palveluja on saatavilla.

## 4. Korvaus alempaan matkustusluokkaan siirtämisestä

Mikäli siirrämme Teidät ostamanne lipun oikeuttamaa matkustusluokkaa alempaan luokkaan, palautamme lipun hinnasta tietyn prosenttiosuuden.

Tarjoamme Teille kiinteää korvaussummaa tai mahdollisuuden saada korvausta seitsemän päivän kuluessa seuraavasti:

- a) 30 % lipun hinnasta korkeintaan 1500 km:n pituisilla lennoilla.
- b) 50 % lipun hinnasta yhteisön sisäisillä yli 1500 km:n pituisilla lennoilla.
- c) 50 % muilla 1500–3500 km:n pituisilla lennoilla.
- d) 75 % niillä lennoilla, joihin ei voida soveltaa kohtaa a), b) tai c).

## Yhteydenotto epäselvissä tilanteissa

Jos olette mielestänne oikeutettu edellä selostettuihin palveluihin tai korvauksiin, ottakaa yhteys lentoaseman henkilöstöön.

**Kansalliset vastuulliset viranomaiset** Seuraavassa on lueteltu skandinaavisten vastuullisten viranomaisten yhteistiedot:

Valituksia yksityiskuluttajilta:  
Kuluttajariitalautakunta  
P.O. Box 306  
FI - 00531 Helsinki

Valituksia liikematkustajoilta:  
Suomen Liikenteen turvallisuusvirasto  
P.O.Box 320  
FI – 00101 Helsinki

Valvonta kuluttajien etuja  
kollektiivisella tasolla (ei käsittelyä  
yksittäistapauksissa):  
Kuluttaja-asiamies & Agency  
Haapaniemenkatu 4 A, Box 5  
FI - 00531 Helsinki

Luffartstilsynet  
CAA Norway  
P.O.Box 243  
NO-8001 Bodø  
Norge

Trafikstyrelsen  
Danish Transport Authority  
Edvard Thomsens vej 14  
DK-2300 København S  
Danmark

Konsumentverket/KO Box 48  
SE-65102 Karlstad  
Sverige

Löydät kaikkien EU-maiden viranomaisten yhteystiedot kotisivuiltamme [www.flysas.com](http://www.flysas.com) tai EU:n kotisivuilta [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

