
Innehåll

Allmänna transportvillkor (ATV)

1. Definitioner	2
2. Tillämpningsområde	3
3. Bokning.....	3
3.1 Kontaktuppgifter för upplysningar och information	3
3.2 Transportavtal.....	3
3.3 Biljett	3
3.4 Ombokningar	4
3.5 Avbokning och outnyttjade Biljetter	4
3.6 Kontaktformulär på internet – anhöriga	5
4. Priser/betalning.....	5
4.1 Biljettpriser	5
4.2 Skatter/ Avgifter/ Tillägg	5
4.3 Avgifter	5
4.4 Betalningar	5
5. Tariffer	6
5.1 FlyFlex/FlyFlex+-tariff	6
5.2 FlyClassic-tariff	6
5.3 JustFly-tariff. FlyDeal-tariff	6
6. Transport	6
6.1 Incheckning, ej iakttagna incheckningstider	6
6.2 Ombordstigning, boardingtider	7
6.3 Resehandlingar	7
6.4 Transport av passagerare	7
6.5 Transport av bagage och djur	9
7. Nekat transport, inställda och försenade flygningar	12
7.1 Begränsad och nekad transport	12
7.2 Förseningar, ändringar av flygtider och inställda flygningar	13
8. Beteende ombord	13
9. Dataskydd.....	14
10. Företagets ansvar/ Juridisk information	14
11. Frister för skadeståndsanspråk och klagomål.....	17
11.1 Skadeanmälan inom gällande tidsfrist.....	17
11.2 Tidsfrist för att väcka talan	17
12. Diverse	17

Allmänna transportvillkor (ATV)

Allmänna transportvillkor (ATV) för Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, NIKI Luftfahrt GmbH och Belair Airlines AG

1. Definitioner

Utförande flygbolag

Utförande flygbolag avser det flygbolag som på uppdrag av Flygbolaget utför den bokade flygningen, eller den delsträcka.

Koddelning

Koddelning avser transport genom ett annat flygbolag än det flygbolag med vilket transporten har avtalats.

Flygkupong

Den del av passagerarens Biljett som anger mellan vilka platser passageraren har rätt till transport.

Passagerare

Passagerare avser varje person med undantag av besättningsmedlemmar som i enlighet med Biljetten och gällande transportavtal transporteras eller ska transporteras i ett flygplan.

Flygbolag

Flygbolag avser det lufttrafikföretag med vilket ett transportavtal sluts; dessa kan vara Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG (hädanefter "**airberlin**"), NIKI Luftfahrt GmbH eller Belair Airlines AG.

Flygbolagskod/anropssignal

Den kod med två eller tre bokstäver som identifierar ett flygbolag.

Biljett

Det dokument som har utfärdats av Flygbolaget i pappers- eller elektronisk form inklusive samtliga däri inbegripna flygkuponger, passagerarkuponger eller andra kuponger som avser transport av passageraren och dennes bagage.

Omdirigering

Att utfärda en ny Biljett för transport till samma destination men via en annan resrutt än den som anges på den Biljett eller del av Biljett som passageraren innehar, eller att godkänna den Biljett eller del av Biljett som passageraren innehar för transport till samma destination men via en annan resrutt än den angivna.

Farligt gods

Farligt gods avser sådant gods som definieras som farligt gods enligt IATA:s föreskrifter (IATA-DGR) i respektive giltigt upplaga. Föreskrifterna kan läsas och laddas ner under www.airberlin.com/IATA-DGR-en.

Force majeure

Force majeure föreligger när en händelse inträffar orsakad av yttre omständigheter, såsom naturkrafter eller genom tredje parts handlingar, och som är nästintill omöjlig att förutsäga med hjälp av mänsklig insikt och erfarenhet och som inte kan förhindras ens med yttersta ansträngning.

Små barn

Små barn avser barn under 2 år.

Kort- och medeldistans

Kort- och medeldistans avser samtliga flygningar inom Tyskland och Europa, inklusive Ryska federationen väster om Ural och Kaukasus, liksom flygningar mellan Europa och Nordafrika / Turkiet / Kanarieöarna / Azorerna & Madeira / Israel / Irak / Iran / Syrien / Libanon / Jordanien.

Långdistans

Långdistans avser samtliga flygningar mellan Europa och Ryska federationen öster om Ural / Centralasien / Sydostasien / Fjärran östern / Stilla havet / Nord-, Central- eller Sydamerika / Karibien / Centralafrika / södra Afrika / Golfstaterna, utom Irak och Iran.

SDR

En särskild dragningsrätt enligt Internationella valutafondens definition.

Tariff

Tariff avser den slutgiltiga kostnad som ska betalas av den som bokar, inklusive samtliga skatter, tillägg och avgifter inbegripna i tariffvillkoren för respektive flygning, t.ex. i händelse av ombokning eller återbetalning.

2. Tillämpningsområde

2.1 Dessa allmänna transportvillkor gäller för avtal slutna avseende transport av passagerare och bagage, samt därmed förknippade tjänster, genom flygbolaget med undantag av flygningar från och till Kanada och USA, för vilka de allmänna transportvillkoren för resor till och från Kanada och USA (ATV-Kanada/USA) gäller.

2.2 I händelse av kodelning eller annan flygbokning där det utförande flygbolaget inte är detsamma som det avtalslutande flygbolaget gäller – i tillägg till dessa Allmänna transportvillkor – även det utförande flygbolagets allmänna transportvillkor. Vid avvikelser gäller alltid det utförande flygbolagets allmänna transportvillkor framför andra bestämmelser. Dessa utförande flygbolags Allmänna transportvillkor kan innehålla ytterligare inskränkningar i transporten vilka avviker från dessa allmänna transportvillkor. Mer information finns under: www.airberlin.com/codeshare. Ytterligare upplysningar tillhandahålls av det utförande flygbolaget.

3. Bokning

3.1 Kontaktuppgifter för upplysningar och information

Alla meddelanden och all information hanteras av airberlins kundtjänst. Kundtjänst kan kontaktas per telefon +49 (0)30-3434 3434 (lokalsamtalsavgift från det tyska fasta nätet) eller motsvarande telefonnummer för ditt land (http://www.airberlin.com/en-GB/site/airberlin_service_center.php), fax +49 (0)30-4102 1003, via e-post till service-center@airberlin.com eller på adress Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Tyskland.

3.2 Transportavtal

3.2.1 Avtalsförhållandet kommer till stånd för alla erbjudanden om flygresor som kan bokas via Internet på www.airberlin.com eller andra godkända bokningssidor, när passageraren klickar på rutan "bekräfta bokning" så att en sammanställning av bokningsuppgifterna visas på skärmen (bokningsbekräftelse online). Passageraren kan spara eller skriva ut bokningsbekräftelsen omedelbart. I informationssyfte skickas bokningen också inom 24 timmar automatiskt till den e-postadress som passageraren har angivit i samband med bokningen.

3.2.2 När det gäller skriftliga bokningsförfaranden såsom via e-post, fax eller personligt besök kommer avtalsförhållandet till stånd när bokningsbekräftelsen erhålls; vid bokning via telefon när bokningsbekräftelse erhållits genom telefonmeddelande.

3.2.3 Under bokningsförfarandet måste korrekt för- och efternamn på passageraren alltid uppges, och dessa uppgifter ska överensstämma med dem som framgår av officiell fotolegitimation eller motsvarande handling.

3.2.4 Passageraren får en bokningsbekräftelse / ett bokningsnummer efter avslutad bokning och har själv ansvar för att förvara denna/detta på ett säkert ställe, oåtkomligt för tredje part.

3.2.5 Genom avslutad bokning godkänner passageraren att av flygbolaget få en elektronisk faktura på flygbokningen. Om en faktura i pappersform önskas ska passageraren meddelaflygbolaget detta genom att använda de kontaktuppgifter som anges under punkt 3.1.

3.2.6 Det är förbjudet att extrahera bokningsdata från webbsidan www.airberlin.com och www.flyniki.com med hjälp av automatiska system, mjukvara, robotar eller andra tekniska hjälpmedel (t.ex. Screen-Scraping)

3.3 Biljett

3.3.1 Transport av passagerare kan endast utföras av Flygbolaget eller ett utförande lufttrafikföretag efter uppvisande av en Biljett utställd i passagerarens namn (i regel elektronisk biljett). Bestämmelserna i punkt 6.3 berörs inte av detta.

3.3.2 Biljetter kan inte överlåtas

3.3.3 Passageraren är förpliktigad att förvara utställda biljetter säkert och oåtkomligt för tredje part.

3.3.4 Skulle en tariff ha bokats som föreskriver att de enskilda flygkupongerna utnyttjas i en fastslagen ordningsföljd och passageraren avviker från denna ordningsföljd, beräknar Flygbolaget den tariff som skulle ha gällt för den avvikande, faktiska sträckföljden vid tidpunkten för bokningen. Skulle detta flygpris vara högre än för den sträcka som har flugits i den fastslagna ordningsföljden kan Flygbolaget ställa betalningen av tilläggskostnaden som villkor för fortsatt transport. Vid bokningar av konsumenter bosatta i Österrike kommer flygbolaget inte att ställa

flyllnadsbetalningen av tilläggskostnaderna som villkor för transporten, om passageraren på grund av force majeure, sjukdom eller av annan orsak som inte kan tillskrivas passageraren är förhindrad, att resa delsträckorn i den ordningsföljd som flygkupongerna är avsedda att användas och passageraren informerar flygbolaget så fort kännedom om hindret erhållits.

3.4 Ombokningar

3.4.1 En ombokning sker i de fall där, på den bokandes begäran

- vid en flygning bokad med FlyClassic-tariff efter att transportavtal slutits flygningens destination eller start- och/eller slutflygplats ändras innan respektive flygdatum eller
- flygningens destination eller start- och/eller slutflygplats ändras vid en flygning bokad med FlyFlex/FlyFlex+-tariff efter att transportavtal slutits.

3.4.2 En ombokning är möjlig via telefon eller på plats vid servicedisken enligt villkoren i punkt 3.4, i mån av tillgängliga platser och med förbehåll för eventuella begränsningar i tarifferna vad gäller möjliga alternativsträckor samt förutsatt att lokala tillstånd på destinationen erhålls,

- senast vid incheckningstiden som har angetts på Internet under www.airberlin.com/checkin vid flygning bokad med FlyClassic-tariff;
- vid flygning bokad med FlyFlex/FlyFlex+-tariff även senare.

Ombokning online är endast möjlig fram till två (2) dagar före planerad avresa. Ombokning till en senare flygning är endast möjlig inom publicerad tidtabell och om den senare flygningen ska genomföras högst 365 dagar efter den ursprungligen bokade utresan. En inrikesflygning kan inte ombokas till en internationell flygning och vice versa. Ytterligare information om förutsättningarna och begränsningarna vid ombokningar kan erhållas hos airberlins servicecenter (för kontaktuppgifter, se punkt 3.1).

3.4.3 När en flygning bokas om ska mellanskillnaden mellan den ursprungliga och den aktuella, eventuellt högre tariff som gäller på ombokningsdagen betalas. När en ombokning görs till en flygning med lägre pris gäller ursprungspriset. För resor med FlyClassic-tariff utgår dessutom en särskild ombokningsavgift enligt Flygbolagets tariffstabell vid tidpunkten för ombokningen (punkt 4.3). För små barn (upp till 2 års ålder) utgår ingen ombokningsavgift.

3.4.4. Ombokning av resor med JustFly- och FlyDeal-tariff är inte möjlig.

3.5 Avbokning och utnyttjade Biljetter

3.5.1 Avbokning av flygning eller annan bekräftad tjänst (till exempel platsbokning, husdjurstransport eller specialbokning) med FlyClassic-tariff ska meddelas Flygbolaget skriftligen (per fax till +49 (0)30-4102 1003, per brev till Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Service Center, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Tyskland, eller per e-post på service-center@airberlin.com) eller via telefon på nummer +49 (0)30-3434 3434 (lokalsamtalsavgift från det tyska fasta nätet) eller motsvarande telefonnummer för ditt land (http://www.airberlin.com/de-DE/site/airberlin_service_center.php) före den planerade avresetidpunkten som angetts i bokningsbekräftelsen. Bokningsnumret ska anges. Det datum då airberlin erhåller meddelandet gäller.

3.5.2 Vid återbetalningskrav i samband med administration av avbokade eller utnyttjade flygningar med FlyClassic-tariff debiterar Flygbolaget dessutom en administrationsavgift som beräknas enligt respektive avgiftstabell (punkt 4.3).

3.5.3 Om en bokande avbokar eller avstår från att utnyttja en flygning bokad med FlyFlex/FlyFlex+-tariff återbetalas den debiterade flygkostnaden. Om en bokande avbokar eller avstår från att utnyttja en flygning bokad med FlyClassic-tariff har Flygbolaget rätt att debitera överenskommen ersättning, med avdrag för kostnadsbesparingar och/eller möjlig alternativ användning av den bokade tjänsten, under förutsättning att Flygbolaget inte bär ansvaret för de omständigheter som ledde till att flygresan inte genomfördes eller avbokades eller att dessa är resultatet av force majeure. Det är den bokandes ansvar att leda i bevis att Flygbolaget inte har lidit någon förlust eller att kravet på återbetalning eller kostnadsersättning borde vara betydligt lägre. Vi rekommenderar att passageraren tecknar avbeställningsskydd.

3.5.4. En flygning som bokats med JustFly- eller FlyDeal-tariff kan inte avbokas. I enlighet med det har Flygbolaget, även om en passagerare avstår från att nyttja sin flygning, rätt att debitera överenskommen ersättning, med avdrag för kostnadsbesparingar och/eller möjlig alternativ användning av den bokade tjänsten. Det är den bokandes ansvar att leda i bevis att Flygbolaget, genom att flygningen inte togs i anspråk, inte har lidit någon förlust eller att kravet på återbetalning eller kostnadsersättning borde vara betydligt lägre

3.5.5 Om man inom ramen för en bokning kombinerar olika tariffer med varandra så gäller vid en annullering, eller om man inte dyker upp, reglerna för den mest restriktiva tariffklassen.

3.6 Kontaktformulär på internet – anhöriga

I enlighet med EU-förordning nr 996/2010 ger Flygbolaget passageraren möjlighet att på internetsidan www.airberlin.com ange en kontaktperson med namn, adress och telefonnummer, som ska underrättas om en flygolycka skulle inträffa. Denna information är inte kopplad till bokningen, den används endast i detta syfte och raderas 48 timmar efter datumet för avgång. Vid ombokning måste informationen anges på nytt.

4. Priser/betalning

4.1 Biljettpriser

4.1.1 De tjänster och priser som anges i bokningsbekräftelsen gäller. I händelse av ombokning gäller punkt 3.4.3.

4.1.2 Ändringar av biljettpriset efter det att avtalet har ingåtts kan göras i händelse av ändrade bränslekostnader, ändring eller införande av luftfartsspecifika pålagor och avgifter (skatter, avgifter, särskilda pålagor eller övriga luftfartsspecifika pålagor på vissa tjänster), kostnader för utsläppscertifikat eller valutakursändringar motsvarande minst 10 % av biljettpriset, under förutsättning att det är minst fyra månader mellan det att avtalet ingicks och det avtalade resedatumet, att Flygbolaget omedelbart informerar passageraren när det fått kännedom om detta och att Flygbolaget inte kunde påverka denna ändring när avtalet ingicks. I händelse av en höjning av transportkostnaderna som är relaterad till antalet sittplatser (till exempel bränslekostnaderna) kan Flygbolaget kräva betalning av det tillkommande beloppet. I annat fall ska de tillkommande transportkostnaderna delas med antalet sittplatser i flygplanet och den resulterande höjningen tas ut som avgift för varje plats. Om Flygbolagets avgifter, som till exempel flygplatsavgifter, höjs kan biljettpriset i sin tur höjas i proportion till denna höjning. I händelse av förändrade valutakurser efter det att transportavtalet har ingåtts kan biljettpriset höjas med det belopp som resan har fördyrats med för Flygbolaget. Ett förhöjt pris kan endast krävas ut fram till 21 dagar före det avtalade avresedatumet. Om en prishöjning motsvarande mer än 5 % av det totala biljettpriset görs efter det att avtalet har ingåtts har passageraren rätt att häva avtalet utan att åsamkas några kostnader. Om skatter, avgifter eller kostnader sänks eller tas bort ska det överskjutande beloppet återbetalas eller dras av. Vid resor från eller till USA får höjningar av flygpriset efter att avtal har ingåtts bara göras vid en höjning av skatter eller andra statligavgifter och i dessa fall endast om passageraren har givit sitt skriftliga medgivande till sådana eventuella höjningar genom att klicka i rutan för det alternativet på bokningssidan.

4.2 Skatter/ Avgifter/ Tillägg

Biljettpriset beräknas i enlighet med gällande tariff. Utöver biljettpriset står den som bokaräven för kostnader för skatter, avgifter och övriga tilläggskostnader. Flygbolaget informerar den som bokar vid bokningen om aktuella skatter, avgifter och övriga tilläggskostnader.

När det gäller eventuella ytterligare kostnader som inte står i direkt samband med transporten, t.ex. kostnader för in- och utresa, visum etc., är det den bokandes resp. passagerarens eget ansvar att hålla sig informerad om dessa.

4.3 Avgifter

Flygbolaget har rätt att debitera särskilda avgifter för vissa tjänster förtecknade i detta dokument. Dessa avgifter beräknas enligt Flygbolagets avgiftstabell, som finns publicerad på airberlins webbsida (www.airberlin.com/fees). Information om avgifterna i avgiftstabellen kan dessutom erhållas hos airberlins kundtjänst (för kontaktuppgifter, se punkt 3.1), liksom vid respektive flygbolags servicedisk på flygplatserna. Flygbolagets samtliga avbokningsavgifter debiteras oberoende av resebyråernas eventuella förmedlingsavgifter gentemot den resande (mäklararvode eller liknande).

4.4 Betalningar

4.4.1 Samtliga betalningar ska antingen göras med ett av Flygbolaget godkänt kreditkort eller genom direktdebitering från ett tyskt, österrikiskt eller nederländskt bankkonto som anges av den som bokar resan. Hela biljettkostnaden kan betalas kontant, men bara vid ett av Flygbolagets serviceställe på flygplatsen och på bokningsdagen. Betalning får inte inkasseras av en mellanhand. Om ingenting annat anges av den som bokarska betalningarna räknas av mot de äldsta fordringarna. En betalning som inte täcker hela skulden ska först räknas av mot dröjsmålsräntan och därefter mot skuldbeloppet.

4.4.2 I händelse av utebliven betalning har Flygbolaget rätt att, efter att utan resultat ha begärt betalning inom den tidsfrist som fastslagits i betalningsbegäran, häva avtalet samt kräva skadestånd eller uppfyllelse enligt de juridiska bestämmelserna.

4.4.3 Om betalning ska ske med kreditkort eller via autogiro och kreditkortsföretaget eller banken vägrar att utbetala det avtalade beloppet av skäl som är hänförliga till den bokande åligger det den bokande att betala ett

schablonskadestånd på 8euro/10US-dollar/11kanadensiska dollar. Det är den bokandes ansvar att leda i bevis att Flygbolaget inte har lidit någon eller en lägre förlust.

4.4.4 Vid betalning med SEPA-direktdebitering lämnar den som bokarett medgivande till flygbolaget om direktdebitering enligt ett elektroniskt förfarande. Efter att flygbokningen avslutats skickar flygbolaget, tillsammans med fakturan/bokningsbekräftelsen, ett förhandsmeddelande (Pre-Notification) till den bokande minst 24 timmar innan kostanden för flyget förfaller till betalning. Förhandsmeddelandet innehåller information om vilket belopp som kommer att direktdebiteras kontot och förfallodagen. Den bokande garanterar att kontot som debiteras har tillräcklig täckning. I annat fall står den som bokar för alla merkostnader som uppstår för flygbolaget på grund av att direktdebiteringen avvisas eller återförs.

5. Tariffer

5.1 FlyFlex/FlyFlex+-tariff

Med FlyFlex/FlyFlex+-tariff är det möjligt att boka om flygningar enligt punkt 3.4 utan att betala en särskild ombokningsavgift. Motsvarande gäller om flygningen avbokas. Detaljerad information om tariffvillkoren finns publicerad på airberlins webbsida (www.airberlin.com) och kan även erhållas hos airberlins kundtjänst (för kontaktuppgifter, se punkt 3.1), liksom vid respektive flygbolags servicedisk på flygplatserna.

5.2 FlyClassic-tariff

Med FlyClassic-tariff är det möjligt att boka om flygningar enligt punkt 3.4 mot betalning av en särskild ombokningsavgift, vilken beräknas enligt Flygbolagets avgiftstabell (punkt 4.3) vid tidpunkten för ombokningen. Ytterligare information om tariffvillkoren finns publicerad på airberlins webbsida (www.airberlin.com), och kan dessutom erhållas hos airberlins kundtjänst (för kontaktuppgifter, se punkt 3.1), liksom vid respektive flygbolags servicedisk på flygplatserna.

5.3 JustFly-tariff. FlyDeal-tariff

Det är inte möjligt att boka om och avboka med JustFly- och FlyDeal-tariff. Avstår en passagerare att nyttja en flygning med JustFly- eller FlyDeal-tariff, tillämpas punkt 3.5.4. Ytterligare information om respektive tariffvillkor finns publicerad på airberlins webbsida (www.airberlin.com), och kan dessutom erhållas hos airberlins kundtjänst (för kontaktuppgifter, se punkt 3.1), liksom vid respektive flygbolags servicedisk på flygplatserna.

6. Transport

6.1 Incheckning, ej iakttaga incheckningstider

6.1.1 Passagerarna är förpliktigade att hålla de angivna incheckningstiderna. Detta betyder att passageraren,

- om incheckning sker vid incheckningsdisk, måste ha mottagit boardingkortet senast vid den incheckningstid som anges på Internet under www.airberlin.com/checkin för att kunna gå ombord på planet.
- om incheckning sker via automatincheckning med automat på flygplatsen, måste ha slutfört den automatiska incheckningen och mottagit boardingkortet senast vid den incheckningstid som anges på Internet under www.airberlin.com/checkin;
- om incheckning sker via webb-/mobilincheckning (undantaget MMS), måste ha slutfört processen online senast 45 minuter före ordinarie avgångstid. Härvid måste passageraren även vid användning av webb-/mobilincheckning ha mottagit ett elektroniskt boardingkort och ha checkat in eventuellt bagage senast vid angiven incheckningstid (anges på internet under www.airberlin.com/checkin). Ytterligare information hittas under Service/Check-in & e-Services på www.airberlin.com.
- För barn som reser utan medföljande vuxen, och för vilka extra service har bokats enligt punkt 6.4.1.6 , gäller de avvikande incheckningstiderna angivna under punkt 6.4.1.8.

6.1.2 Information om incheckningstider för respektive avgångsflygplats kan också fås hos kundtjänst eller vid Flygbolagets servicediskar. Vi rekommenderar passagerarna att infinna sig vid incheckningsdisken i god tid före angiven incheckningstid för att inte riskera att incheckningen försenas av eventuella köer. Detta gäller särskilt för passagerare med en bokning som kräver speciell service av flygbolaget, t.ex. transport av passagerare med rullstol (punkt 6.5.2.11), transport av djur i frakutrymmet (punkt 6.5.3) eller transport av barn utan medföljande vuxen (punkt 6.4.1.6–6.4.1.10).

6.1.3 Om passageraren inte iakttar incheckningstiden förlorar passageraren rätten till transport med den aktuella flygningen. Vid bokning med FlyClassic-, JustFly- eller FlyDeal-tariff är passageraren dock fortsatt förpliktigad att betala biljettpriset, med avdrag för kostnadsbesparingar och/eller möjlig alternativ användning av den bokade

tjänsten, under förutsättning att Flygbolaget inte bär ansvaret för de omständigheter som ledde till förseningen eller att denna är resultatet av force majeure. Passageraren kan inte kräva skadestånd, kostnadsersättning eller ställa andra anspråk gentemot Flygbolaget med anledning av ovanstående.

6.1.4 För incheckning kvällen innan flygning, om detta erbjuds på den aktuella flygplatsen, tar Flygbolaget ut en särskild avgift vid incheckningsdisken enligt den avgiftstabell som gäller vid tidpunkten för incheckningen kvällen innan (punkt 4.3). För små barn, barn under 12 år och innehavare av topbonus Silver Card, Gold Card Platinum eller Service Card inklusive medföljande person samt för personer som reser i Business Class uttas ingen avgift för incheckning kvällen innan.

6.1.5 Om passageraren har bokad med JustFly-tariff tar Flygbolaget ut en särskild avgift vid incheckningsdisken enligt den avgiftstabell som gäller (punkt 4.3). Webb-/mobilincheckning (undantaget MMS) enligt punkt 6.1.1 är kostnadsfria för passagerare med JustFly-tariff. Med JustFly-tariffen är automatincheckning inte möjlig.

6.2 Ombordstigning, boardingtider

6.2.1 Ordinarie avgångstider hittas på respektive bokningsbekräftelse.

6.2.2 Passagerarna är förpliktigade att infinna sig vid utgången till flygplanet med giltigt boardingkort och vara beredda att stiga ombord senast vid den tidpunkt som angetts vid incheckningsdisken (boardingtid).

6.2.3 Om senaste boardingtid inte iaktas förlorar passageraren rätten till transport med den aktuella flygningen. Vid bokning med FlyClassic-tariff, JustFly- eller FlyDeal-tariff är passageraren dock fortsatt förpliktigad att betala biljettpriset, förutsatt att inte Flygbolaget bär ansvaret för förseningen eller att orsaken är hänförlig till force majeure. Passageraren kan inte kräva skadestånd, kostnadsersättning eller ställa andra anspråk gentemot Flygbolaget med anledning av ovanstående.

6.3 Resehandlingar

6.3.1 Varje passagerare är själv skyldig att följa samtliga bestämmelser som har med resan att göra (till exempel pass-, visum- och hälsobestämmelser, också för eventuella medföljande husdjur) samt att se till att resehandlingarna är fullständiga och oskadade. Flygbolaget har rätt att vägra transport och att debitera passageraren för alla kostnader och skador som uppstår på grund av att in- och utresebestämmelser inte följs, i synnerhet om detta beror på att passagerarens resehandlingar är ofullständiga och/eller skadade.

6.3.2 Flygbolaget eller det utförande lufttrafikföretaget transporterar bara passagerare som i rätt tid har uppvisat kompletta, giltiga resehandlingar samt giltig ID-handling/pass/visum eller likvärdiga ersättningsdokument vid förlust av originaldokumenten. Denna bestämmelse gäller även för medföljande djur.

6.3.3 Kravet på uppvisande av lämplig ID-handling gäller även för barn och spädbarn (separat barnpass). Minderåriga under 14 år med spanskt medborgarskap behöver vid flyg inom Spanien inte uppvisa en egen legitimation. Vi rekommenderar passagerarna att ha bokningsnumret till hands vid incheckning. Beroende på valt destinationsland (t.ex. USA) kan särskilda inresebestämmelser gälla för resande barn. Ytterligare information kan erhållas hos ambassaden i det aktuella landet eller hos Utrikesdepartementet.

6.3.4 Flygbolaget eller det utförande lufttrafikföretaget har rätt att neka ombordstigning om inresebestämmelserna för det slutgiltiga destinationslandet inte är uppfyllda eller om för landet specifika handlingar/intyg inte kan uppvisas.

6.3.5 Om in- eller utresebestämmelserna inte är uppfyllda, särskilt vid ofullständiga eller felaktiga resehandlingar, har Flygbolaget eller det utförande lufttrafikföretaget rätt att neka transport eller vidaretransport och debitera passageraren för samtliga därmed förbundna förluster och kostnader.

6.4 Transport av passagerare

6.4.1 Transport av små barn och barn

6.4.1.1 Vi rekommenderar att inte låta nyfödda barn upp till 7 dagar flyga för att undvika hälsorisker.

6.4.1.2 För transport av spädbarn/småbarn under 2 år debiteras för korta och medellånga distanser 15 % eller för långa distanser 20 % av flygpriset för en vuxen (nettoflygpris). För barn mellan 2 och 11 år debiteras på korta och medellånga distanser det reguljära vuxenflygpriset och på långdistansflyg endast 80 % av nettoflygpriset plus skatter, avgifter och flygbränsletillägg.

6.4.1.3 Om ett barn fyller två år under loppet av en bokad flygresa mellan påstigning på utreseflyget och returflyget så debiteras på korta och medellånga distanser det reguljära vuxenflygpriset och på långdistansflyg 80 % av nettoflygpriset plus skatter, avgifter och flygbränsletillägg. Barnet har en sittplats på utreseflyget och returflyget, medan lagen föreskriver att småbarn av säkerhetsskäl ska sitta i barnstol enligt direktiven i punkt 6.4.1.5

6.4.1.4 Om ett barn under loppet av en bokad flygresa fyller 12 år mellan påstigning på utreseflyget och returflyget, debiteras det reguljära vuxenflygpriset för hela bokningen.

6.4.1.5 Varje vuxen passagerare har rätt att medföra ett litet barn utan egen sittplats. Endast ett litet barn per sätesrad är tillåtet. Spädbarn kan transporteras i en egen barnstol på en extra bokad sittplats, om nyttjandet har anmälts. Barnet måste under hela flygresan vara fastspänt med det säkerhetsbälte som flygplanet är utrustat med. Följande barnstolar är tillåtna för allmän användning på flygplan för närvarande: Römer King Quickfix, Maxi Cosi Mico, Maxi Cosi City, Storchenmühle Maximum, Luftikid, liksom alternativt godkänt fastspänningssystem för barn (CRDS) som är godkänt för exklusiv användning i flygplan från en myndighet tillhörande ett medlemsland i JAA, FAA eller Transport Canada som är märkt i enlighet med rådande regler, CRDS-godkänt för användning i motorfordon i enlighet med UN ECE R 44, -03 eller senare version, CRDS-godkänt för användning i motorfordon och flygplan i enlighet med kanadensiska CMVSS 213/213.1, CRDS-godkänd för användning i motorfordon och flygplan i enlighet med US FMVSS Nr. 213 och märkt i enlighet med rådande regler. Vid föransökan kan i enskilda fall även andra barnstolar tillåtas. Barnstolen måste dock vara godkänd (certifierad) och märkt på motsvarande sätt. Detaljerad information finns under Service/Service för familjer på www.airberlin.com eller kan ges av airberlins kundtjänst i samband med anmälan.

6.4.1.6 Transport av barn utan medföljande vuxen är endast möjlig för barn mellan 5 och 11 år om detta i förväg, dock senast 30 timmar innan planerad avgångstid, har anmälts till Flygbolaget och Flygbolaget har godkänt anmälan. Om ett barn mellan 5 och 11 år ledsagas av en person som är minst 16 år anses barnet inte vara utan medföljande vuxen i den mening som avses i avsnitt 6.4.1.6 -6.4.1.10. Tjänsterna för barn utan sällskap kan även bokas för barn mellan 12 och 16 år.

6.4.1.7 Barn utan medföljande vuxen transporteras om en officiell fotolegitimation kan visas upp vid incheckningen. Vårdnadshavarnas/föräldrarnas skriftliga samtycke till resan till vissa länder krävs. Om vårdnadshavarna/föräldrarna är skilda eller separerade måste ett skriftligt samtycke från vardera föräldern uppvisas vid incheckningsdisken. För vissa länder gäller särskilda regler. Närmare upplysningar lämnas av airberlins kundtjänst när anmälan/bokning görs. Namnet på den som ska hämta/ansvara för barnet på destinationsflygplatsen ska anges vid incheckning. Vårdnadshavarna/föräldrarna ska vänta på flygplatsen tills flygplanet har avgått.

6.4.1.8 För barn som reser utan medföljande vuxen, och för vilka extra service enligt punkt 6.4.1.6 har bokats, gäller följande avvikande incheckningstider: för kort- och medellinjeflyg gäller incheckning senast 60 minuter innan planerad avgångstid, vid flyg med avreseort USA är ska incheckning ske senast 120 minuter och vid alla övriga långlinjeflyg senast 90 minuter innan planerad avgångstid.

6.4.1.9 För transport av barn utan medföljande vuxen debiteras en särskild administrationsavgift per flygning enligt den aktuella avgiftstabellen (punkt 4.3).

6.4.1.10 Flygbolaget tillhandahåller en uppsikts- och ledsagarperson för barn utan medföljande vuxen vid transitflygningar via något av Flygbolagets nav, såvida transittiden inte överskrider två timmar. I annat fall tillåts inte transport, förutom i fall där en transittid som överstiger två timmar inträffar inom en och samma bokning för Flygbolaget.

6.4.2 Transport av gravida passagerare

6.4.2.1 Av säkerhetsskäl och för att undvika hälsorisker för blivande mödrar gäller följande för transport av gravida:

- Flygbolaget transporterar gravida passagerare fram till fyra veckor före beräknad förlossning. Flygbolaget har rätt att kräva ett läkarintyg som visar att den 36:e graviditetsveckan inte har överskridits.
- Från och med fyra veckor före beräknad förlossning är flygning inte tillåten.

6.4.2.2 Bestämmelserna i punkt 6.4.2.1 gäller även för en eventuellt planerad returresa.

6.4.2.3 Enskilda länder kan ha mer restriktiva bestämmelser för transport av gravida. Vi rekommenderar att man i god tid före avresan informerar sig vid airberlins kundtjänst.

6.4.3 Transport av passagerare med gipsförband

6.4.3.1 Passagerare med gipsförband bör vara medvetna om att det är förenat med stora hälsorisker att resa med flyg under de första fyra (4) dagarna efter det att ett gipsförband har lagts, oavsett om gipset är uppklippt under flygningen eller inte. Av det skälet har Flygbolaget rätt att vägra transportera passagerare, i enlighet med punkt 7.1.1. Flygbolaget kan dock göra undantag och tillåta transport av passagerare i enskilda fall under förutsättning att det finns tillgång till patienttransport eller att passageraren före avresan kan uppvisa ett läkarintyg som utvisar att flygtransport med uppklippt eller slutet gipsförband inte förväntas medföra några hälsorisker.

6.4.3.2 En passagerare som har haft ett gipsförband i minst fyra (4) dagar utan några komplikationer kan transporterats med gipsförband. Av medicinska skäl rekommenderas dock starkt att förbandet klipps upp.

6.4.3.3 Om passageraren behöver extra plats i flygplanet på grund av gipsförbandet krävs anmälan i förväg. Detta bör göras senast 48 timmar innan flygningen. I annat fall är Flygbolaget berättigat att vägra befordran av enskilda personer i enlighet med punkt 7.1.1.

6.4.4 Transport av passagerare med funktionshinder eller begränsad rörlighet

Flygbolaget kan i enlighet med artikel 4 punkt 2 i förordning (EG) nr 1107/2006 kräva att en funktionshindrad passagerare eller en passagerare med begränsad rörlighet reser i sällskap av en annan person som kan ge assistans till den funktionshindrade passageraren eller passageraren med begränsad rörlighet.

6.4.5 Transport av passagerare vid nödutgångar (XL-Seats)

Sittplatser vid nödutgång regleras av särskilda gemenskapsrättsliga säkerhetsbestämmelser. Flygbolaget har således rätt till att neka en bokning av denna sittplatskategori för följande personer:

- Gravida
- Barnoch små barn (upp till och med 12 år)
- Personer med begränsad rörlighet
- Personer som meför djur i kabinen.

6.5 **Transport av bagage och djur**

6.5.1 Tillåtet bagage

6.5.1.1 Korrekt förpackning

Flygbolaget eller det utförande lufttrafikföretaget kan vägra ta emot bagage om det inte är förpackat på ett sådant sätt att en säker transport kan garanteras. Passageraren är medansvarig för att säkerställa att bagaget och alla förpackade föremål klarar transporten utan skador.

6.5.1.2 Bagagekvitto

Det bagagekvitto som ställs ut åt passageraren och kan vederläggas visar det incheckade bagagets vikt och antalet kollin. Passagerare rekommenderas att märka det incheckade bagaget både inuti och utanpå med sitt namn och sin adress.

6.5.1.3 Uthämtning av bagage

Passageraren är skyldig att hämta ut sitt incheckade bagage så snart det lämnas ut av Flygbolaget. Om det incheckade bagaget inte hämtas på grund av orsaker som beror på passageraren eller om passageraren felaktigt vägrar att ta emot det har Flygbolaget rätt att i förekommande fall debitera kostnader för förvaring av bagaget.

6.5.1.4 Tull

Passageraren ansvarar själv för eventuell förtullning av varor i bagaget.

6.5.1.5 Bagagedisken (Lost and Found)

Om bagage försenas, försvinner, förstörs eller skadas bör detta anmälas till bagagedisken (Lost and Found) på ankomstflygplatsen direkt efter landningen.

6.5.1.6 Fritt bagage

Handbagaget får ha en vikt på maximalt åtta kg (ett stycke handbagage med bärbar dator med FlyClassic-/FlyDeal-tariff: totalt max. 10 kg, två stycken handbagage med bärbar dator med FlyFlex/FlyFlex+-tariff/Business Class: totalt max. 18 kg).. Handbagagets dimensioner får inte överskrida måtten 55x40x23 cm (maximala mått för bärbar dator 40 cm x 30 cm x 10 cm). . Enligt EU-förordning 1546/2006 om ändring av förordning (EG) nr. 622/2003 får passagerare som reser från flygplatser i Europeiska Unionen och Schweiz (gäller även för anslutningsflyg) endast medföra vätskor, tryckbehållare, krämer, lotioner eller andra gelaktiga substanser i handbagaget upp till en maximal mängd på 100 ml per förpackningsenhet. Den volym som anges på behållaren är utslagsgivande. De olika enskilda behållarna måste förpackas i en återförslutningsbar, genomskinlig plastpåse som rymmer högst en liter. Endast en plastpåse per passagerare är tillåten. För läkemedel och barnmat gäller speciella bestämmelser. airberlins kundtjänst kan ge närmare information om dessa bestämmelser. Vissa länder utanför EU har infört liknande bestämmelser. Närmare upplysningar lämnas av airberlins kundtjänst.

6.5.1.6.1 Med JustFly, FlyClassic- och FlyDeal-tariff kan endast ett stycke handbagage medföras, med FlyFlex/FlyFlex+-tariff och Business Class kan två stycken handbagage medföras. Ytterligare bagage måste enligt punkt 6.5.2 checkas in som reguljärt bagage. Undantagsvis kan tillåtelse ges att medföra personliga föremål.

6.5.1.6.2 Gränserna för fritt bagage med FlyClassic- och FlyDeal-tariff är:

- i Economy Class: 23 kg för ett kolli per passagerare
- i Business Class: 32 kg per kolli upp till två kollin per passagerare

6.5.1.6.3 Gränserna för fritt bagage med FlyFlex/FlyFlex+-tariff är:

- i Economy Class: 23 kg per kolli upp till två kollin per passagerare
- i Business Class: 32 kg per kolli upp till två kollin per passagerare

6.5.1.6.4 Med JustFly-tariff är redan det första kollit avgiftsbelagt enligt gällande avgiftstabell (punkt 4.3).

6.5.2 Övervikt och specialbagage

6.5.2.1 Övervikt avser allt bagage vars vikt och/eller antal överstiger gränsen för fritt bagage.

6.5.2.2 Specialbagage avser varje kolli som på grund av sin yttre form (t.ex. mycket stort eller skrymmande bagage) inte kan betraktas som vanligt bagage, även om dess vikt understiger gränsen för fritt bagage. Sportbagage betraktas också som specialbagage.

6.5.2.3 Högsta tillåtna vikt

Vikten för ett enskilt kolli får inte överstiga 32 kg (utom specialbagage). Ytterligare information kan erhållas hos airberlins kundtjänst.

6.5.2.4 För bagage vars vikt överskrider gränsen för fritt bagage debiteras, förutsatt att inga övriga hinder för transporten föreligger, en extra avgift som beräknas enligt gällande avgiftstabell (punkt 4.3) vid tidpunkten för bokningen. Överviktsavgiften ska alltid avläggas före flygningens avgång.

6.5.2.5 Sportutrustning/-bagage måste förpackas separat. Flygbolaget rekommenderar att sportbagage lämnas in i en stabil förpackning. Det måste gå att identifiera som sportbagage vid incheckningen.

6.5.2.6 Det står Flygbolaget eller det utförande lufttrafikföretaget fritt att i varje enskilt fall avgöra huruvida övervikt eller specialbagage ska transporteras. Vid beslut om transport av övervikt och specialbagage tas hänsyn till mängden tillgängligt fraktrum, liksom till säkerhets- och arbetsmiljöbestämmelser. I enlighet med detta kan Flygbolaget begränsa den transporterade mängden övervikt och specialbagage eller helt utesluta transport av detsamma. Ett transportanspråk av övervikt och specialbagage som anmälts i förväg enligt punkt 6.5.2.7 föreligger bara om anmälingen har bekräftats av Flygbolaget.

6.5.2.7 Varje bagagekolli (oavsett om det gäller resebagage eller sportbagage) över 32 kg måste senast 24 timmar före flygavgång anmälas som särskilt tungt bagage hos airberlins kundtjänst. Vid anmälingen ska vikt och mått för övervikts- respektive specialbagaget anges.

6.5.2.8 För sportutrustning gäller dessutom följande bestämmelser:

- Om dykutrustning medförs som bagage ska viktbalten transporteras utan blyvikter; tryckluftsfaskor ska vara tömda. Vid transport av dykarlampor måste värmealstrande komponenter eller batterier förpackas separat för att förhindra att dessa sätts igång under transport. Samtliga utbyggda batterier ska säkras mot kortslutning.
- Cyklar med hjälpmotor klassificeras som farligt gods och får inte transporteras. För cyklar för funktionshindrade gäller de särskilda bestämmelserna som framgår under punkt 6.5.2.10.
- Golfvagnar med litiumbatterier betraktas som farligt gods och är inte tillåtna som bagage.
- Sportvapen, jaktvapen och tillhörande ammunition och alla föremål som har en yttre form eller märkning som väcker associationer till vapen, ammunition eller explosiva ämnen ska anmälas till Flygbolaget innan resan påbörjas. Vi rekommenderar passagerare att komma i god tid till incheckningsdisken på avgångsdagen. Flygbolaget tillåter endast transport av sådana föremål när dessa transporteras som frakt eller incheckat bagage i enlighet med lagbestämmelserna om transport av farligt gods. Maximalt 5 kg ammunition (klass 1.4S, UN0012 eller UN0014) per person och kolli är tillåtet. Detaljerad information lämnas vid den obligatoriska anmälan. För transport av vapen debiteras en särskild avgift som beräknas enligt gällande avgiftstabell (punkt 4.3) vid tidpunkten för bokningen.

6.5.2.9 En (1) rullstol per funktionshindrad passagerare kan medföras. Flygbolaget ska underrättas om detta vid bokningen. På grund av lastutrymmets begränsade kapacitet gäller restriktioner beträffande transport av elektriska

rullstolar. Vid incheckning måste denna typ av rullstolar befinna sig i ett skick som garanterar att de är säkra att hantera och transportera. Transport av medicinsk utrustning och mobilitetshjälpmedel, inklusive elektriska rullstolar, kan endast garanteras om anmälan har gjorts 24 timmar i förväg med angivelse av mått och vikt, om det finns tillräckligt med plats ombord och de hithörande föreskrifterna om farligt gods inte utgör något hinder. Närmare information lämnas vid anmälan.

6.5.2.10 Följande medicinska hjälpmedel kan upp till max. 23 kg transporteras som extra bagage utan kostnad om flygresenären i god tid innan flygets avgång skriftligen (post, e-post, för personer med intyg över allvarlig funktionsnedsättning även möjligt per telefon) anmäler hjälpmedlet till airberlins kundtjänst (för kontaktuppgifter se punkt 3.1.) och i enskilda fall innan avgången uppvisar ett läkarintyg om att hjälpmedlet är medicinskt nödvändigt:

- respiratorer, astmautrustning, inhalatorer
- katetrar
- förbandsutrustning (för gipsförband gäller vad som framgår under punkt 6.4.3)
- hjälpmedel för att gå (kryckor, rollator)
- hygienartiklar (blöjor), stomi
- dusch-/toalettsits, glidbräda för rullstolsförare
- proteser
- dialysapparat, defibrillator, lymfapparat, utrustning för terapi med elektrisk stimulering
- utrustning för uppsugning och irrigation
- läkemedel och sprutor.
- cykel för funktionshinder, cykel för terapi, rullstolscykel

Ytterligare medicinska hjälpmedel kan endast i undantagsfall på förfrågan tillåtas under samma förutsättningar. Varje förfrågan om transport av syre måste ställas skriftligen till Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Tyskland, eller per e-post till oxygen@airberlin.com. Första hjälpen-väskor för läkare undantas från denna bestämmelse och kan endast medföras som handbagage. Hjälpmedel som exempelvis kosmetika, vårdprodukter, hudvårdsprodukter eller liknande accepteras inte heller med läkarintyg som specialbagage.

6.5.3 Transport av djur

6.5.3.1 Transport av djur är avgiftsbelagd och föremål för vårt godkännande. Respektive avgift beräknas enligt gällande avgiftstabell (punkt 4.3) vid tidpunkten för bokningen. Transport av gnagare (t.ex. harar, kaniner, hamstrar möss, råttor m.m.) är inte tillåten, varken i kabinen eller i lastutrymmet. Lagstadgade bestämmelser gällande djurtransporter ska följas. Vi hänvisar till EU-direktiv nr. 576/2013 om förflyttning av sällskapsdjur utan kommersiella syften. Djur ska transporteras i en lämplig, sluten, rymningssäker och hygieniskt tillfredsställande, flexibel behållare/bur, t.ex. väska (vid transport inuti kabinen får behållaren vara högst 55 cm x 40 cm x 20 cm stor och väga högst 8kg inkl. behållare och vid transport i lastutrymmet är de maximala måtten för behållaren 125 cm x 75 cm x 85 cm) och får inte lämna behållaren under transporten. Behållaren får inte placeras på sätet utan måste skjutas in under det främre sätet.

6.5.3.2 Av utrymmes- och säkerhetsskäl föreligger ett transportanspråk bara under förutsättning att den avsedda djurtransporten har anmälts vid bokningen och bekräftats av Flygbolaget, samt att transportbehållaren uppfyller ovan nämnda krav. Om djuret ska transporteras i fraktutrymmet, måste det checkas in senast 60 minuter innan avgång (vidkort- och medellinje) och 90 minuter före avgång (vidlånglinje) vid incheckningsdisken. Passageraren ansvarar själv för medförande av nödvändiga vaccinations- och hälsointyg liksom inresedokument och att dessa är giltiga och aktuella. Olika inskränkningar kan gälla för in- och utförsel av djur för olika länder, varför befordran av djur kan vara förbjuden på vissa flygningar (t.ex. flygningar till/från Storbritannien och Irland). Närmare information om djurtransporter och eventuella transportinskränkningar (t.ex. förbud att till Tyskland föra in särskilda arter av kamphundar) kan fås från airberlins kundtjänst (för kontaktuppgifter, se punkt 3.1).

6.5.3.3 Ett transportanspråk av ledarhund föreligger bara under förutsättning att den avsedda transporten har anmälts vid bokningen och bekräftats av Flygbolaget. Transport av ledarhund är kostnadsfri. Olika inskränkningar kan gälla för in- och utförsel av djur för olika länder, varför befordran av ledarhundar kan vara förbjuden på vissa flygningar (t.ex. flygningar till/från Storbritannien och Irland). Närmare information om djurtransporter och eventuella transportinskränkningar kan fås från airberlins kundtjänst (för kontaktuppgifter, se punkt 3.1).

6.5.4 Otillåtet bagage

6.5.4.1 Transport av farligt gods är förbjudet på samtliga av Flygbolagets eller det utförande lasttransportföretagets flygningar. Det finns farligt gods som passageraren, om IATA:s föreskrifter om farligt gods följs, tryggt kan transporteras i hand- och passagerarbagaget. De aktuella föreskrifterna hittas på www.airberlin.com/IATA-DGR-en eller erhålls hos airberlins kundtjänst. Passageraren ska beakta eventuella avvikelser som Flygbolaget har, jämfört med IATA:s föreskrifter om farligt gods (se punkterna 6.5.4.2 och 6.5.4.3).

6.5.4.2 Passageraren får i synnerhet inte medföra följande föremål:

- Föremål som kan utgöra en fara för flygplanet, utrustning ombord eller personer, i synnerhet explosiva ämnen, komprimerad gas, oxiderande, radioaktiva, frätande eller magnetiserande ämnen, lättantändliga ämnen, giftiga eller aggressiva ämnen och alla slags flytande ämnen, d.v.s. alla föremål eller substanser som klassificeras som farligt gods enligt bestämmelserna i föreskrifterna om farligt gods.
- Föremål som på grund av sin vikt, storlek eller typ är olämpliga för transporten.
- Passagerare får inte medföra vapen av något slag, vare sig i handbagaget eller på kroppen. Detta gäller i synnerhet skjutvapen, trubbiga och vassa vapen samt behållare som står under gastryck och som kan användas för att attackera andra eller försvara sig. Detsamma gäller för ammunition och explosiva ämnen av alla slag. Bränslefyllda cigarrettändare är förbjudna. Passageraren får bära på sig en gasfylld cigarrettändare. Campingkök och behållare som innehåller en lättantändlig vätska får inte medföras bagage.

6.5.4.3 För transport av de föremål som listas nedan gäller följande:

- Separat medtagna litiumbatterier eller litiumackumulatörer (sådana som vanligen används i elektroniska bruksföremål som t.ex. bärbara datorer, mobiltelefoner, klockor, kameror) får endast transporteras i handbagage. Högst två separata litiumbatterier eller ackumulatörer med en effekt på upp till 160 Wh (wattimmar) får transporteras som reservbatterier för elektroniska bruksföremål. Transport av separata batterier eller ackumulatörer med en effekt på 100 till 160 Wh måste först godkännas av Flygbolaget. Närmare information om transport av batterier och ackumulatörer framgår av säkerhetsföreskrifterna på Internet.
- Leksaksgevär (plast eller metall), katapult, matbestick, rakblad (både med säkerhetsklinga och öppen klinga), i handeln vanligt förekommande leksaker som eventuellt kan användas som vapen, stickor, sportracketar och annan sport- och fritidsutrustning som kan användas som vapen (t.ex. skateboards, fiskespön och paddlar) och alla andra vassa föremål får endast transporteras i det incheckade bagaget. Detta gäller även för nagelsaxar, nagelfilar, kammar med skaft och sprutor (utom för dokumenterade medicinska ändamål enligt punkt 6.5.2.10) liksom för ljus med gelinnehåll, skoinlägg med gelinnehåll, snökulor eller liknande dekorationer oberoende av storlek eller vätskemängd. För att undvika skador ska alla vassa föremål i det incheckade bagaget säkras och förpackas på ett säkert sätt.
- E-cigarettor får endast medföras i handbagaget eller bäras i kläderna.

6.5.4.4 Passagerare rekommenderas att inte låta Flygbolaget transportera bräckliga föremål eller lättfördärliga produkter, föremål med högt värde som t.ex. pengar, smycken, ädelmetaller, ädelstenar, datorer, kameror, mobiltelefoner, navigationssystem eller annan elektronisk utrustning, värdepapper (aktiebrev, etc.) liksom andra värdesaker eller dokument, prover, ID-handlingar, hus- och bilnycklar, läkemedel eller vätskor i det incheckade bagaget. För att undvika skador på bagagelåset i samband med säkerhetskontroller (framför allt vid internationella resor till och från USA) rekommenderas passagerare att låta incheckat bagage vara olåst eller förse det med ett så kallat TSA-lås utvecklat av USA:s säkerhetstjänst.

7. Nekat transport, inställda och försenade flygningar

7.1 Begränsad och nekad transport

7.1.1 Flygbolaget eller det utförande transportföretaget har rätt att neka eller i förtid avbryta transporten eller vidaretransporten av en passagerare och/eller dennes bagage, i synnerhet om:

- flygplanet, en person eller föremål ombord utsätts för fara på grund av vederbörande passagerares beteende;
- besättningsmedlemmar hindras från att utöva sitt arbete;
- anvisningar som lämnas av besättningen inte följs, i synnerhet beträffande rökning och alkoholförtäring;
- passagerarens beteende innebär en väsentlig påfrestning för andra passagerare eller besättningen eller om passagerarens beteende leder till sak- eller personskador;
- skälig misstanke föreligger att passageraren kommer att utföra någon av ovannämnda handlingar; transporten bryter mot gällande lagstiftning, gällande bestämmelser eller föreskrifter i avgångs- eller destinationslandet eller i det land, över vilket flygplanet flygs;

- passageraren inte tillåter person- eller bagageinspektion som av säkerhetsskäl eventuellt blir nödvändig;
- passageraren inte har några giltiga resehandlingar i sin ägo eller om de på grund av skicket ej är korrekta, passageraren förstör sina resehandlingar under flyget eller vägrar att överlämna resehandlingarna mot mottagningskvitto på besättningsmedlemmarnas begäran;
- passageraren inte följer de föreskrifter som är nödvändiga för resans genomförande (t.ex. pass-, visum- och hälsobestämmelser, även för medföljande djur);
- passageraren nekas inresa i ett land;
- passageraren vid incheckning eller ombordstigning inte kan styrka att han eller hon är den person i vars namn bokningen har gjorts;
- biljettpriset, skatter, avgifter eller tillägg, även för tidigare flyg, inte har betalats;
- passageraren bryter mot säkerhetsanvisningar från Flygbolaget eller anvisningar inom ramen för bolagets regler;
- passageraren medför otillåtet bagage punkt 6.5.4;
- passageraren bryter mot punkt 6.5.3 om transport av djur;
- passageraren inte uppfyller kraven för transport av passagerare med gipsförband i punkt 6.4.3;
- passageraren inte i tid har anmält extra platsbehov på grund av ett gipsförband i enlighet med punkt 6.4.3.3;
- passageraren inte iakttar senast möjliga incheckningstid eller boardingtid enligt punkt 6.2;
- transport av passageraren innebär avsevärda hälsorisker;
- liksom i samtliga övriga fall som uttryckligen angivits i detta dokument.

7.1.2 Flygbolaget eller det utförande lufttrafikföretaget har rätt att be passagerare att lämna flygplanet, neka fortsatt transport från alla orter eller transport på hela flygnätet om detta är nödvändigt för att göra flygningen säker respektive för att skydda passagerare och besättning. Därutöver har den ansvarige piloten rätt att vidta alla ytterligare nödvändiga och rimliga åtgärder för att upprätthålla respektive återupprätta säkerheten och ordningen ombord. Olagliga handlingar som begås ombord kommer att lagligen beivras, civil- eller straffrättsligt.

7.2 Förseningar, ändringar av flygtider och inställda flygningar

7.2.1 Flygbolaget gör allt som står i dess makt för att transportera passagerare och bagage så punktligt som möjligt. Meddelade flygtider är i rimlig omfattning underställda ändringar som har flygdriftsrelaterade orsaker. Flygbolaget bemödar sig om att begränsa ändringar av flygtiderna till det absolut nödvändiga och att informera passagerarna så tidigt som möjligt. Enligt lokal lagstiftning är ändringar av flygsträckor och/eller annulleringar möjliga med kort varsel på grund av säkerhetsaspekter eller förhindrande från myndigheternas sida.

7.2.2 Vi rekommenderar att passageraren låter bekräfta flygtiden 24 till 48 timmar före utresa och återresa hos airberlins kundtjänst på telefonnummer +49 (0)30-3434 3434 (lokalsamtalsavgift från det tyska fasta nätet) eller motsvarande telefonnummer för ditt land (http://www.airberlin.com/en-GB/site/airberlin_service_center.php).. Flygbolaget rekommenderar vidare att passageraren vid bokningen anger ett telefonnummer där han/hon kan nås på destinationsorten.

7.2.3 I händelse av byte till ett annat lufttrafikföretag är Flygbolaget skyldigt att, oberoende av orsaken till ändringen, omedelbart vidta alla lämpliga åtgärder för att säkra att passageraren informeras om ändringen och det andra lufttrafikföretagets identitet så snabbt som möjligt. Passageraren ska under alla omständigheter informeras vid incheckningen, dock senast vid ombordstigning (förordning (EG) nr 2111/2005).

7.2.4 I händelse av försenad eller inställd flygning tillhandahåller Flygbolaget kompensations- och stödåtgärder under de juridiska förutsättningar som fastslagits i förordning (EG) nr 261/2004.

8. Beteende ombord

8.1 Passagerarna är förpliktigade att följa besättningens anvisningar.

8.2 Passagerare måste ombord på planet bete sig på ett sådant sätt att

- varken flygplanet eller personer eller föremål ombord utsätts för fara;
- besättningsmedlemmar inte hindras från att utföra sitt arbete;
- andra passagerare eller flygplansbesättningen inte åsamkas sak- eller personskada och inte utsätts för orimlig belastning;
- de inte bryter mot Flygbolagets eller det utförande lufttrafikföretagets säkerhetsrelaterade anvisningar inom ramen för driftsföreskrifterna.

8.3 Av säkerhetsskäl är användningen av egna medförda elektroniska apparater med enhet för sändare eller mottagare (t.ex. bärbara datorer, datorplattor, läsplattor, mobiltelefoner) under flygresan endast tillåten om flygplansläget har aktiverats och allasändar- och mottagningsfunktioner avaktiverats. Bluetooth-tillbehör (t.ex. trådlösa tangentbord, hörlurar) får inte användas under start och landning. Medan säkerhetsinformation ges är all användning av elektriska apparater förbjuden.

9. Dataskydd

Flygbolaget samlar in, behandlar och använder personuppgifter i den mån detta är nödvändigt för att transportavtalet eller därmed förknippade tilläggstjänster ska kunna begrundas, fullgöras eller avslutas. Dessa uppgifter samlas in, behandlas, används och översänds via databehandlingssystem inom ramen för avtalets syfte. Insamling, behandling och användning sker inom ramen för lagbestämmelserna med syfte att begrunda, fullgöra eller avsluta transportavtalet liksom därmed förknippade tilläggstjänster, vilka i synnerhet avser genomförande av bokningar, inköp av Biljetter, inköp av tilläggstjänster och genomförande av betalningar, liksom möjliggörande respektive underlättande av inresor och tullklarering. Inom dessa ramar överlåter Flygbolaget uppgifterna till tredje part, vilka utgörs av samarbetspartners som ingått avtal med Flygbolaget, i den mån detta är nödvändigt för att transportavtalet eller därmed förknippade tilläggstjänster ska kunna begrundas, fullgöras eller avslutas. Flygbolaget inhämtar även passuppgifter och kan översända dessa, tillsammans med de personuppgifter som Flygbolaget har behandlat och använt i samband med flygtransport, till statliga myndigheter i Tyskland och i andra länder (däribland myndigheter i USA och Kanada) om dessa myndigheters krav på att erhålla dessa uppgifter baseras på tvingande lagbestämmelser och därför är en förutsättning för att transportavtalet ska kunna fullgöras.

10. Företagets ansvar/ Juridisk information

10.1 Aktuella allmänna rättsregler ska tillämpas tillsammans med bestämmelserna i Montrealkonventionen om standardisering av bestämmelser för internationella flygtransporter när det gäller skador som åsamkas passagerare och deras bagage. Förutom vid dödsfall eller kroppsskada eller om väsentliga avtalsvillkor, vilka måste uppfyllas för att skyldigheterna enligt avtalet ska anses vara fullgjorda och vilka passageraren i allmänhet kan förvänta sig ska följas, åsidosätts ansvarar Flygbolaget endast för skador som det har orsakat genom avsiktlig eller grov försumlighet, utan att detta påverkar tillämpningen av bestämmelserna i Montrealkonventionen eller andra underställda skadeståndsbestämmelser (framför allt förordning (EG) nr 261/2004). Eventuella klagomål och förfrågningar om bagage ska framföras till bagagehanteringen direkt efter ankomst. Ersättningskrav kan också framföras skriftligen inom de tidsfrister som anges i Montrealkonventionen. Sådana brev skickas till Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice (Customer Service Department), Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Tyskland, alternativt kan onlineformuläret för klagomål användas (finns under www.airberlin.com/complaint). Vi rekommenderar att passagerarna medför värdesaker, läkemedel, lättfördärliga varor och ömtåliga föremål i handbagaget (högsta tillåtna vikt: 8 kg / 10 kg med dator, maximala mått för dator 40 x 30 x 10 cm). Informationen på Biljetten om ansvarsbegränsning gäller. Om ingenting annat framgår av föregående stycke ska invändningar som bygger på Montrealkonventionen och tillämplig nationell lagstiftning gälla utan begränsningar.

10.2 Om ett annat transportmedel än ett flygplan används för en del av en resa (t.ex. Rail&Fly), tillämpas gällande villkor för detta transportmedel för denna del av resan (artikel 38 punkt 2 i Montrealkonventionen).

Meddelande i enlighet med bilaga till förordning (EG) nr 889/2002 om ändring av rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor:

Flygbolags skadeståndsansvar för passagerare och deras bagage: I detta informationsmeddelande sammanfattas de regler för skadeståndsansvar som tillämpas av EG-lufttrafikföretag enligt gemenskapslagstiftningen och Montrealkonventionen.

Ersättning vid dödsfall eller kroppsskada: Det finns inga ekonomiska gränser för skadeståndsansvaret vid passagerares kroppsskada eller dödsfall. För skador upp till 113 110 SDR (ungefärligt belopp i lokal valuta) kan

flygbolaget inte bestrida ersättningskrav. Om beloppet är högre kan flygbolaget motsätta sig krav om det kan bevisa att det inte vållat skadan.

Förskottsbetalningar: Om en passagerare dödas eller skadas, ska flygbolaget betala det förskott som behövs för att tillgodose omedelbara ekonomiska behov inom 15 dagar från det att den person som har rätt till ersättning har identifierats. En sådan förskottsutbetalning ska vid dödsfall vara minst 18 096 SDR (ungefärligt belopp i lokal valuta).

Förseningar vid transport av passagerare: Vid förseningar för passagerare är flygbolaget skadeståndsansvarigt, såvida det inte vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika skadan eller om det var omöjligt för det att vidta sådana åtgärder. Skadeståndsansvaret vid förseningar av passagerare är begränsat till 4 694 SDR (ungefärligt belopp i lokal valuta).

Förseningar vid transport av bagage: Vid förseningar av bagage är flygbolaget skadeståndsansvarigt, såvida det inte vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika skadorna eller om det var omöjligt för det att vidta sådana åtgärder. Skadeståndsansvaret vid förseningar av bagage är begränsat till 1 131 SDR (ungefärligt belopp i den lokala valutan).

Förstörelse, förlust av eller skada på bagage: Flygbolaget är ansvarigt för skada vid förstörelse, förlust av eller skada på bagage upp till 1 131 SDR (ungefärligt belopp i lokal valuta). Vad gäller incheckat bagage är flygbolaget skadeståndsansvarigt även om det inte vållat skadan, utom då bagaget var defekt sedan tidigare. Vad gäller handbagage är flygbolaget skadeståndsansvarigt endast om det vållat skadan.

Högre gränser för bagage: En passagerare kan få rätt till en högre ekonomisk gräns för skadeståndsansvar genom att göra en särskild förklaring senast vid incheckningen och genom att betala en tilläggsavgift.

Klagomål avseende bagage: Om bagaget är skadat, försenat, förlorat eller förstört, måste passageraren snarast möjligt klaga hos flygbolaget skriftligen. Vid skada på incheckat resgodis måste passageraren klaga skriftligen inom sju dagar, och vid försening inom 21 dagar; i båda fallen från den dag då bagaget ställts till passagerarens förfogande.

Utförande och avtalsslutande flygbolags skadeståndsansvar: Om det flygbolag som faktiskt utför flygningen inte är detsamma som det avtalsslutande flygbolaget, har passageraren rätt att rikta ett klagomål eller ett ersättningskrav till endera flygbolaget. Om ett flygbolags namn eller kod är angivet på biljetten, är detta flygbolag det avtalsslutande flygbolaget.

Tidsfrist för att väcka talan: Talan vid domstol om ersättning måste väckas inom två år från den dag då flygplanet ankom eller skulle ha ankommit.

Grunden för informationen: Grunden för de ovan beskrivna reglerna är Montrealkonventionen från den 28 maj 1999, som genomförs i gemenskapen genom förordning (EG) nr 2027/97, ändrad genom förordning (EG) nr 889/2002 och medlemsstaternas nationella lagstiftning."

Om den person som hämtar ut incheckat bagage inte reklamerar dess skick ska det antas att detta har levererats oskadat i enlighet med transporthandlingen. Även om motsatsen kan visas begränsar sig Flygbolagets ansvar till bevisad skada. Skadeersättningsbeloppet reduceras om passageraren har bidragit till skadan. Dessutom hänvisar vi till ansvarsbestämmelsen i artikel 20 i Montrealkonventionen.

Informationsmeddelande enligt förordning (EG) 261/2004:

I detta informationsmeddelande sammanfattas de regler för skadeståndsansvar som tillämpas av EG-lufttrafikföretag enligt gemenskapslagstiftningen i samband med inställd flygning, försenad flygning och/eller nekad ombordstigning. Förordningen gäller bara när passageraren innehar en bekräftad bokning för flygningen i fråga, infinner sig för incheckning (utom när flygningen har inställts) vid meddelad tid och reser till en tariff som är tillgänglig för allmänheten. Rätt till kompensation enligt nedan kan vara utesluten om händelsen har sin grund i extraordinära omständigheter, som inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder vidtagits (exempelvis vid dåliga väderförhållanden, politisk instabilitet, strejk, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten). Passagerare har ingen rätt till denna kompensation om han eller hon har nekats ombordstigning av rimliga skäl, t.ex. på grund av hälsa, allmän eller företagsintern säkerhet eller på grund av ofullständiga resehandlingar.

Enligt EU-förordning 261/2004 är en flygning försenad från och med en försening av avgången i förhållande till den tidtabellsenliga avgångstiden på fyra timmar för flygningar på 3 500 km och mer, på tre timmar för flygningar på mellan 1 500 och 3 500 km liksom flygningar över 1 500 km inom gemenskapen och på två timmar för flygningar upp till 1 500 km. När det kan antas att en flygning kommer att bli kraftigt försenad har passageraren rätt till assistans från Flygbolaget. Denna assistans utgörs av måltider och förfriskningar i rimlig proportion till väntetiden,

eventuellt hotellrum och möjlighet att ringa två korta telefonsamtal eller skicka två fax eller e-postmeddelanden. Övernattning tillhandahålls vid behov, efter Flygbolagets gottfinnande. Flygbolaget är inte skyldigt att tillhandahålla assistans om avgången kommer att försenas ytterligare på grund av detta. Vid förseningar över fem timmar har passageraren rätt att få tillbaka kostnaderna för flygbiljetten för de delar av resan som inte fullföljts, för delar som redan fullföljts endast om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan samt dessutom, i relevanta fall, en returflygning till den första avgångsorten snarast möjligt. I samband med paketresor tillämpas även villkoren i direktivet om paketresor (90/314/EG), vilket innebär att mycket höga kostnader kan uppstå vid inställda flygningar. Om passageraren frivilligt eller ofrivilligt nekas plats på en flygning på grund av överbokning har han eller hon rätt till assistans och återbetalning från Flygbolaget i den omfattning som redan beskrivits. Passageraren ska dessutom erbjudas en alternativ transport till den bokade flygresans slutgiltiga destinationsort. Denna ersättningstransport ska äga rum vid tidigast möjliga tidpunkt och på jämförbara villkor. Med reservation för lediga platser kan passageraren även resa till sin slutgiltiga destinationsort vid en senare önskad tidpunkt. I så fall står han eller hon själv för kostnaderna för måltider, hotell och transfer. Passagerare som ofrivilligt nekas plats på en flygning är dessutom berättigade till kompensation (kontant, med check eller girering eller – med passagerarens godkännande – ett presentkort). Storleken på betalningen är beroende av den bokade flygsträckans längd och den alternativt erbjudna transporten. Ersättningen uppgår till 250 euro vid flygningar på upp till 1 500 km, 400 euro vid flygningar på mellan 1 500 och 3 500 km liksom flygningar inom gemenskapen på över 1 500 km och 600 euro vid alla andra flygningar. När passageraren erbjuds en alternativ flygning och ankomsttiden för denna inte överstiger den tidtabellsenliga ankomsttiden för den ursprungligen bokade flygningen med två timmar för flygningar på 1 500 km eller mindre, med tre timmar för flygningar på mellan 1 500 och 3 500 km och fyra timmar för alla flygningar på mer än 3 500 km uppgår ersättningen endast till 50 % av de ovannämnda beloppen, det vill säga 125, 200 eller 300 euro. Har den flygning som passageraren har en bekräftad bokning för ställts in har han eller hon samma rättigheter till en alternativ transport, assistans, återbetalning och ersättning som angivits ovan. Om flygningen har ställts in på grund av extraordinära omständigheter har passageraren ingen rätt till kompensation. Passageraren har inte heller rätt till kompensation om han eller hon har underrättats om att flygningen är inställd minst 14 dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden, eller har underrättats mellan 14 dagar och 7 dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden och den alternativt erbjudna flygningen avgår högst två timmar före den tidtabellsenliga avgångstiden respektive ankommer senast fyra timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, eller passageraren har underrättats om att flygningen är inställd mindre än sju dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden och den alternativt erbjudna flygningen avgår högst en timme före den tidtabellsenliga avgångstiden respektive ankommer senast två timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden. Klagomål med anledning av förordningen riktas till Consumer Protection Agency, Lagergrens Gata 8, Box 48, 651 02 KARLSTAD, Sverige.

Informationsmeddelande enligt förordning (EG) 2111/2005:

Flygbolaget informerar, oberoende av boknings sätt, passageraren vid bokningnenvilket eller vilka lufttrafikföretag som utför flygningen. Om namnet på det eller de lufttrafikföretag som utför flygningen ännu inte är känt vid tidpunkten för reservationenska flygbolaget se till att passageraren informeras om namnet på det eller de lufttrafikföretag som förmodligen kommer att utföra den eller de aktuella flygningarna. I sådana fall skall flygbolaget se till att passageraren informeras om namnet eller namnen på det eller de lufttrafikföretag som utför flygningen så snart detta fastställs. Om det eller de lufttrafikföretag som skall utföra flygningen ändras efter platsreservationen skall flygbolaget, oberoende av orsaken till ändringen, omedelbart vidta alla lämpliga åtgärder för att säkra att passagerarna informeras om ändringen så snart som möjligt. Passagerarna skall under alla omständigheter informeras vid incheckningen, eller vid ombordstigningen i de fall då det inte krävs någon incheckning för anslutningsflyg.

OBS: Denna information är föreskriven i förordning (EG) nr 889/2002, förordning (EG) nr 261/2004 respektive förordning (EG) nr 2111/2005. Skadeståndsanspråk kan inte grundas på informationen. Informationen kan heller inte användas som tolkning av bestämmelserna i Montrealkonventionen.

Information om biläggande av tvist utanför domstol (förlikning):

Sedan 1 november 2013 är Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG och NIKI Luftfahrt GmbH medlemmar i förlikningsorganet Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp).

Förkundklagomåldär händelsen inträffatfrån 1 november 2013 kan privataflygresenärervända sig till söp och ansöka om en förlikning. Förutsättningen för detta är bland annat attpassageraren först har vänt sig till flygbolaget och ingen enighet kunde nås inom två månader. Dessutom får ärendet inte ha inletts vid domstol. [Förlikningsstället](#), som är sakligt oberoende och arbetar neutralt, prövar passagerarens ärendeochlägger ett förslagför biläggande av tvist i godo utom rätta.

Hänvisas till förlikningsorganets(Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.) samt för Österrike till apf – Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bestimmelser om förfarandet.

Kontakt förlikningsorganet:

söp Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81
10623 Berlin
Telefon + 49 (0)30 - 6449933-0 (måndag till fredag från 10 till 16)
Fax +49 (0)30 - 6449933-10

E-post: kontakt@soep-online.de
www.soep-online.de

apf – Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
Linke Wienzeile 4/1/6
1060 Wien
Telefon +43 (0)1/50 50 707 – 740
E-post: flug@apf.gv.at
www.apf.gv.at

Information om möjligheter för personer med funktionshinder att framföra klagomål (gäller endast för Spanien):

Till följd av den allmänna lagen om skydd för konsumenter och användare som trädde i kraft i Konungariket Spanien, och andra kompletterande lagar som antogs genom kungligt lagstiftningsdekret 1/2007 den 16 november och nyligen ändrades genom lag 3/2014 den 27 mars 2014, hari Spanien personer med funktionshinder ytterligare en möjlighet att på plats på flygplatsen, direkt och personligen, vända sig med sina klagomål till flygbolagets servicedisk.

11. Frister för skadeståndsanspråk och klagomål

11.1 Skadeanmälan inom gällande tidsfrist

Om passageraren mottar incheckat bagage utan förbehåll föreligger ett antagande, som kan vederläggas, att bagaget har utlämnats utan skador i enlighet med transportavtalet. I händelse av skada måste mottagaren lämna in skadeanmälan till Flygbolaget så snart som möjligt efter att skadan upptäckts; allra senast inom sju (7) dagar. Klagomål om försening måste göras till Flygbolaget inom 21 dagar från den dag då bagaget ställts till passagerarens förfogande. Skadeanmälan måste göras skriftligen. Om fristen för klagomål har löpt ut är alla klagomål gentemot Flygbolaget uteslutna.

Sådana brev skickas till Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice (Customer Service Department), Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Tyskland, alternativt kan onlineformuläret för klagomål användas (finns under www.airberlin.com/complaint). Vi rekommenderar att passagerarna medför värdesaker, läkemedel, lättfördärliga och ömtåliga föremål i handbagaget (högsta tillåtna vikt: 8 kg).

11.2 Tidsfrist för att väcka talan

Inom ramen för en internationell transport av personer eller bagage kan talan vid domstol om ersättning endast göras inom en tidsfrist av två år; tidsfristen beräknas från den dag då flygplanet ankom eller borde ha ankommit vid destinationsorten, eller då transporten avbröts. Beräkningen av tidsfristen följer den aktuella domstolens bestämmelser.

12. Diverse

I händelse att en eller flera bestämmelser i dessa allmänna transportvillkor skulle förklaras ogiltiga ska detta inte påverka giltigheten hos övriga bestämmelser.

Utfärdat: 2015-11-05