



# Allmänna transportvillkor

för passagerare och bagage



Bästa passagerare,

Dessa allmänna transportvillkor gäller alla flyg, eller delar av flyg, där KLM:s Flygbolagskod anges i flygbolagsfältet på din biljett eller motsvarande kupong liksom de andra situationer som anges i de allmänna transportvillkoren.

Vi önskar dig en trevlig resa.

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

## Contents

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| <b>ARTIKEL 1: DEFINITIONER</b> .....                           | 5  |
| <b>ARTIKEL 2: TILLÄMPNINGENS OMFATTNING</b> .....              | 9  |
| 2.1 Allmänna villkor.....                                      | 9  |
| 2.2 Charter och Code Shares .....                              | 10 |
| 2.3 Beredskapsplan vid längre förseningar på flygplatsen ..... | 10 |
| 2.4 Gällande lags företräde .....                              | 10 |
| <b>ARTIKEL 3: BILJETTER</b> .....                              | 10 |
| 3.1 Allmänna villkor.....                                      | 10 |
| 3.2 Giltighetsperiod.....                                      | 11 |
| 3.3 Force Majeure som åberopas av en Passagerare .....         | 12 |
| 3.4 Ordningsföljd för användning av kuponger .....             | 12 |
| 3.5 Ändringar som begärs av en Passagerare.....                | 13 |
| 3.6 Identifiering av Flygbolaget .....                         | 13 |
| <b>ARTIKEL 4: BILJETTPRISER, AVGIFTER OCH SKATTER</b> .....    | 13 |
| 4.1 Biljettpriser .....                                        | 13 |
| 4.2 Avgifter och skatter .....                                 | 13 |
| 4.3 Administrativa avgifter som debiteras av Flygbolaget ..... | 13 |
| 4.4 Betalningsvaluta .....                                     | 14 |
| <b>ARTIKEL 5: BOKNINGAR</b> .....                              | 14 |
| 5.1 Allmänna villkor.....                                      | 14 |
| 5.2 Reservationsbestämmelser .....                             | 14 |
| 5.3 Platstilldelning.....                                      | 14 |
| 5.4 Tjänster ombord.....                                       | 14 |
| 5.5 Flygplanstyp .....                                         | 14 |
| <b>ARTIKEL 6: PERSONUPPGIFTER</b> .....                        | 14 |
| <b>ARTIKEL 7: SÄRSKILD ASSISTANS</b> .....                     | 16 |
| <b>ARTIKEL 8: INCHECKNING OCH OMBORDSTIGNING</b> .....         | 17 |
| <b>ARTIKEL 9: NEKA OCH BEGRÄNSA TRANSPORT</b> .....            | 17 |
| <b>ARTIKEL 10: BAGAGE</b> .....                                | 19 |
| 10.1. Allmänna villkor.....                                    | 19 |
| 10.1.1. Passagerarens skyldigheter .....                       | 19 |
| 10.1.2. Förbjudna föremål.....                                 | 19 |
| 10.1.3. Visiteringsrätt .....                                  | 20 |
| 10.1.4. Rätt att neka transport av bagage.....                 | 20 |
| 10.2. Incheckat Bagage .....                                   | 20 |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 10.2.1. Allmänna villkor .....                                                                 | 20        |
| 10.2.2. Tillåtet bagage .....                                                                  | 21        |
| 10.2.3. Särskild deklaration av värde.....                                                     | 21        |
| 10.2.4. Hämtning och leverans av bagage .....                                                  | 21        |
| 10.3. Handbagage .....                                                                         | 22        |
| 10.4. Djur.....                                                                                | 22        |
| 10.4.1. Allmänna villkor .....                                                                 | 22        |
| 10.4.2. Djur som reser i kabinen .....                                                         | 23        |
| 10.4.3 Djur som reser i lastrummet .....                                                       | 23        |
| <b>ARTIKEL 11: TIDTABELLER .....</b>                                                           | <b>23</b> |
| <b>ARTIKEL 12: FÖRSENINGAR OCH INSTÄLLDA FLYG .....</b>                                        | <b>23</b> |
| <b>ARTIKEL 13: NEKAD OMBORDSTIGNING OCH NEDGRADERING .....</b>                                 | <b>24</b> |
| <b>ARTIKEL 14: ÅTERBETALNINGAR .....</b>                                                       | <b>24</b> |
| <b>ARTIKEL 15: UPPFÖRANDE OMBORD PÅ FLYGPLANET .....</b>                                       | <b>24</b> |
| <b>ARTIKEL 16: VILLKOR FÖR KRINGTJÄNSTER .....</b>                                             | <b>25</b> |
| <b>ARTIKEL 17: FLERA FLYGBOLAG SOM UTFÖR VARSIN DEL AV EN PASSAGERARES SAMMANLAGDA RESRUTT</b> | <b>26</b> |
| <b>ARTIKEL 18: ADMINISTRATIVA FORMALITETER .....</b>                                           | <b>26</b> |
| 18.1 Allmänna villkor .....                                                                    | 26        |
| 18.2 Resehandlingar .....                                                                      | 26        |
| 18.3 Inreseförbud.....                                                                         | 26        |
| 18.4 Passagerarens ansvar för böter, kostnader för kvarhållande etc.....                       | 27        |
| 18.5 Tullinspektioner.....                                                                     | 27        |
| 18.6 Säkerhetskontroller .....                                                                 | 27        |
| <b>ARTIKEL 19: SKADESTÅNDSANSVAR .....</b>                                                     | <b>27</b> |
| 19.1 Allmänna villkor.....                                                                     | 27        |
| 19.2 Villkor som gäller internationella flyg och inrikesflyg .....                             | 28        |
| 19.2.1 Kroppsskada.....                                                                        | 28        |
| 19.2.2 Skada på grund av förseningar .....                                                     | 29        |
| 19.2.3 Skada på bagage.....                                                                    | 29        |
| <b>ARTIKEL 20: TIDSBEGRÄNSNING FÖR KLAGOMÅL OCH FÖR ATT VÄCKA TALAN OM SKADESTÅND .....</b>    | <b>30</b> |
| 20.1 Meddelande om krav gällande bagage .....                                                  | 30        |
| 20.2 Passagerares talan om skadestånd .....                                                    | 30        |
| 20.3 Klagomål och åtgärder måste vara skriftliga .....                                         | 30        |

## ARTIKEL 1: DEFINITIONER

Enligt dessa villkor och om inget annat anges häri används följande termer med den innebörd som anges nedan:

### **Utförande Flygbolag (eller Operativt Flygbolag)**

avser det flygbolag som utför flygningen.

**Administrativa Avgifter** innebär de avgifter som debiteras Passageraren, när det är tillämpligt, av Flygbolaget och/eller dess Godkända agent. Det kan t.ex. vara avgifter för ändringar ("Ändringsavgifter"), nytryck ("Nytrycksavgifter") eller återbetalning ("Återbetalningsavgifter") för en Biljett. Passageraren ska informeras av Flygbolaget om beloppet för de tillämpliga Administrativa avgifterna innan Reservationen slutförs.

**Överenskommen Mellanlandning** avser ett planerat stopp som görs av Flygbolaget och som är beläget mellan Avgångsorten och Ankomstorten enligt Tidtabellen.

**Flygtransport (eller Flygres)** avser transport av en Passagerare och deras Bagage i ett flygplan.

**Artikel** avser en artikel i de Allmänna transportvillkoren.

**Godkänd agent** avser en agent som är godkänd av flygbolaget för att representera bolaget vid försäljning av biljetter för dess tjänster eller för ett annat flygbolags tjänster om den sagda agenten har rätt att göra det.

**Bagage** avser både Incheckat Bagage och Handbagage, såvida inget annat anges.

**Tillåtet Bagage** innebär den maximala mängd Bagage (i antal och/eller vikt och/eller mått), vilket avgörs av Flygbolaget, som varje Passagerare får resa med, med eller utan en avgift beroende på gällande villkor.

**Bagagekvitto** avser den del av Bagagekupongen som Passageraren får som kvitto på transporten av det Incheckade bagaget.

**Bagagetagg** avser den del av Bagagekupongen som fästs på det Incheckade Bagaget.

**Förmånstagare** innebär den Passagerare eller annan person som kan begära kompensation åt Passageraren i enlighet med tillämplig lag.

**Kabinbagage** (se Handbagage)

**Flygbolaget** avser KLM och/eller annat Flygbolag, vars Flygbolagskod står angiven på Biljetten eller på en Sammanhängande biljett.

**Chartering** innebär det förfarande med vilket Flygbolaget har ingått ett Transportavtal med Passageraren ("Avtalsslutande flygbolag"), vilket ger ett annat flygbolag ("Utförande flygbolag") i uppdrag att utföra hela eller en del av transporten. Det innebär även det förfarande där en annan part som har avtal med Passageraren (till exempel en researrangör) ger Flygbolaget i uppdrag att utföra alla eller en del av Transporten i anslutning till paketresor, semesterpaket och paketarrangemang, inklusive under EG-direktivet 90/314/EEG. Det "Avtalsslutande flygbolaget" i

det här sammanhanget är den befraktare eller researrangör som i egenskap av huvudman ingår ett avtal om transport med Passageraren eller annan person.

**Charterbiljett** avser en biljett, i elektronisk form eller annan, som har utfärdats i enlighet med ett Charteravtal.

**Incheckat Bagage** avser Bagage som Flygbolaget har gått med på att förvara och för vilket en Bagagekupong har utfärdats.

**Sista Incheckningstid** avser den tidsgräns som anges för varje flyg och för vilken Passageraren måste ha avslutat incheckningen och fått boardingkortet, samt där i tillämpliga fall Bagaget har checkats in i enlighet med Artikel 10.2.

**Code Share** (se Code Share–Flygningar)

**Code Share–Flygningar** avser en flygning som utförs av ett Flygbolag, som antingen är det flygbolag som Passageraren ingått ett Transportavtal med (Avtalsslutande flygbolag) eller ett annat flygbolag som utför flygningen (Utförande flygbolag) som det avtalsslutande flygbolaget har tilldelat sin Flygbolagskod.

**Sammanhängande Biljett** avser en Biljett som har utfärdats på grund av ett stort antal Kuponger och därför utgör en enda Biljett.

**Beredskapsplan vid längre förseningar på flygplatsen**

avser en beredskapsplan som Flygbolaget använder vid avsevärda förseningar för flygplan på flygplatser som är belägna inom USA, enligt beskrivning från U.S. Department of Transportation (DOT).

**Transportavtal** avser de deklARATIONER och villkor som finns på Biljetten där dessa Allmänna transportvillkor samt meddelanden till Passagerare finns beskrivna.

**Avtalsslutande Flygbolag** avser det flygbolag som Passageraren har ingått ett Transportavtal med och vars Flygbolagskod finns angiven på Biljetten.

**Konventionen** avser, i tillämplig grad:

- (a) Konventionen rörande Fastställande av vissa gemensamma bestämmelser från Warszawa den 12 oktober 1929.
- (b) Haag-protokollet av den 28 september 1955, som reviderade Warszawakonventionen.
- (c) Tilläggskonventionen från Guadalajara av den 18 september 1961.
- (d) Montrealprotokollen 1, 2 och 4 (1975), som reviderade Warszawakonventionen.
- (e) En kombination av de ovannämnda Konventionerna och Protokollen.
- (f) Konventionen för Fastställande av vissa gemensamma bestämmelser i fråga om internationell luftbefordran, undertecknad i Montreal den 28 maj 1999.

**Kupong** avser en Flygkupong i pappersform eller en Elektronisk kupong, som är märkt med den Passagerares namn som ska flyga med den resa som är angiven på Kupongen.

**Skada** inkluderar Passagerares dödsfall eller skada samt förlust, partiell förlust eller vilken som helst annan skada av passagerarens resgods som har uppstått på grund av eller i samband med

flygtransport eller andra tjänster som Flygbolaget tillhandahåller i direkt anslutning till flygtransporten.

**Dagar** avser kalenderdagar som inkluderar veckans alla sju dagar, underförstått att i händelse av att ett meddelande utfärdas, inkluderas inte den dag då meddelandet avsändes och att, med syfte att fastställa Biljettens giltighet, beaktas inte den dag då Biljetten utfärdades eller den dag då flyget avgick.

**Nekad Ombordstigning** avser avvisande av Passagerare på en flygning, trots att Passageraren har checkat in enligt artikel 3, paragraf 2 i EU Regulation 261/2004, utan att den nekade ombordstigningen baseras på rimliga grunder som avser hälsa, säkerhet eller otillräckliga resehandlingar.

**Flygbolagskod** avser den kod som har utfärdats av IATA och som identifierar varje flygbolag med hjälp av två eller flera alfabetiska, numeriska eller alfanumeriska tecken och som bland annat visas på Biljetten.

**Elektronisk Kupong** avser en elektronisk Flygkupong eller annat dokument som har samma värde, som är lagrad i digitalt format i Flygbolagets datoriserade reservationssystem.

**Elektronisk Biljett** avser den Biljett som har sparats av Flygbolaget eller på Flygbolagets begäran i ett datoriserat Reservationssystem och som styrks av Reseinformationen (även kallat Resplan och Kvitto), den elektroniska Flygkupongen eller annat dokument som har samma värde, som utfärdats av Flygbolaget eller i Flygbolagets namn.

**Biljettpriser** avser priser, avgifter och kostnader för en resa som debiteras Passageraren för en viss reservationsklass, för en viss flygning och, där det är tillämpligt, flygningar, datum och motsvarande tariffbestämmelser.

**Biljettpris Exklusive Skatt** avser det pris som debiteras Passageraren exklusive skatter och administrativa avgifter.

**Biljettpris Inklusiv Skatt** avser nettopriset för biljetten plus skatt.

**Flygkupong** avser den del av Biljetten som "gäller för transport" eller för Elektroniska Biljetter, den Elektroniska kupong som visar de exakta punkterna mellan vilka Passageraren måste transporteras.

**Force Majeure** avser extraordinära och oförutsägbara omständigheter som ligger utanför kontrollen av den part som åberopar det och som inte hade kunnat undvikas även om alla möjliga åtgärder hade vidtagits och alla möjliga ansträngningar gjorts.

**Allmänna transportvillkor** avser de Allmänna transportvillkoren.

#### **IATA (Internationella luftfartsorganisationen)**

avser den internationella luftfartsorganisation som grundades i april 1945 i Montreal, med syftet att uppmuntra utvecklandet av en säker, regelbunden och ekonomisk lufttransport och att främja lufttrafik och granska de problem som är kopplade till denna.

**Bagagekupong** avser en etikett som utfärdas av flygbolaget i syfte att identifiera Incheckat bagage och som innehåller en del som fästs på bagaget ("Bagagetagg") samt en del som överlämnas till passageraren för att kunna identifiera sagda bagage ("Bagagekvitto").

**Inrikesflyg** avser ett flyg för vilket Avgångsort och Ankomstort är belägna inom samma land, inom territoriell kontinuitet.

**Internationella Avtal (IIA and MIA) av den Internationella Luftfartsorganisationen (IATA)**

avser avtal mellan flygbolag om flygbolags skadeståndansvar, undertecknat den 31 oktober 1995 i Kuala Lumpur (IIA) och den 3 april 1996 i Montreal (MIA), som gäller flygbolag som har varit medlemmar i den internationella luftfartsorganisationen (se IATA) sedan den 1 april 1997, och som är inkluderade i den juridiska räckvidden hos de internationella rättskällorna om flygbolags ansvar som avses i punkterna (a) till (d) för termen "Konvention" som är definierad nedan.

**Internationellt Flyg** avser, i enlighet med definitionen i Konventionen, ett flyg för vilket Avgångsorten och Ankomstorten, och möjligen Uppehållet, är belägna på territorierna i minst två länder som är parter i Konventionen, oaktat Överenskomna mellanlandningar eller flygplansbyten, eller inom ett enda land om ett Uppehåll är planerat i ett annat land oberoende av om det sagda andra landet är eller inte är part i Konventionen.

**Administrativa Avgifter (eller Biljettavgifter)** avser de avgifter som debiteras passageraren, i tillämpliga fall, av Flygbolaget eller dess Godkända agent för att utfärda en Biljett. Beloppet på avgiften bestäms av den som utfärdar Biljetten (Flygbolaget för den Godkända agenten), när det är lämpligt. Information om de administrativa avgifter som debiteras av KLM finns hos Flygbolaget och på KLM:s webbplats.

**Resplan och Kvitto** (se Resinformation)

**KLM** avser aktiebolaget Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., enligt lagstiftningen i Nederländerna, som har sitt stadgeenliga säte och säte i (1182 GP) Amstelveen i Nederländerna på Amsterdamseweg 55, registrerat under numret 33014286 i handelsregistret hos handelskammaren i Amsterdam i Nederländerna.

**KLM:s webbplats** avser webbplatsen [www.klm.com](http://www.klm.com) .

**Paketresa** har samma innebörd som "Paket" i rådskdirektivet 90/314/EEG den 13 juni 1990 om paketresor.

**Passagerare** avser en eller flera personer, medlemmar i besättningen undantagna, som transporteras eller som ska transporteras och som har en Biljett.

**Passagerarkupong** avser den del av Biljetten, som utfärdas av Flygbolaget eller i dess namn, som är märkt som en sådan och som måste behållas av Passageraren.

**Passagerare med Nedsatt Rörlighet** avser en person vars rörlighet vid användning av transporter är nedsatt på grund av någon form av fysisk funktionsnedsättning (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annan funktionsnedsättning eller ålder och vars situation kräver speciell uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla Passagerare.



**Djur** avser ett djur som färdas i kabinen eller lastrummet med en Passagerare som antingen är ägare eller har ansvar för djuret åt ägaren under resan.

**Avgångsort** avser den plats från vilken resan avgår enligt Biljetten (till exempel flygplats, järnvägsstation eller annan avgångsplats som står angiven på Biljetten).

**Ankomstsort** avser den plats där resan enligt Biljetten når sitt mål (till exempel flygplats, järnvägsstation eller annan ankomstplats som står angiven på Biljetten).

**Reservation** avser att en Passagerare har begärt en transport som har registrerats av Flygbolaget eller dess Godkända agent.

**Tidtabell** avser listan över avgångs- och ankomsttider för flyget, i enlighet med den planeringsguide som har publicerats av Flygbolaget eller under dess kontroll, och som har meddelats allmänheten på elektroniskt sätt.

**Tidtabeller** (se Tidtabell)

**Särskild Deklaration av Värde** avser den deklARATION som har gjorts av Passageraren när denne överlämnade Bagaget till incheckning, vilken anger ett värde som är högre än det som är fastställt som gräns för skadeståndsansvar av Konventionen, mot betalning av en avgift.

**Särskild Dragningsrätt (SDR)** avser den särskilda beräkningsenhet som har definierats av Internationella valutafonden (IMF). Värdet definieras regelbundet av IMF utifrån de angivna priserna för flera referensvalutor.

**Uppehåll** avser de punkter, med undantag för Avgångsorten och Ankomstorten, som står angivna på Biljetten eller som nämns i Tidtabellen som planerade uppehåll i Passagerarens resplan.

**Skatter** avser priser, skatter och avgifter som tas ut av myndigheter, en flygplatsoperatör eller någon annan instans enligt definitionen i Artikel 4 nedan.

**Biljett** avser ett dokument som kan kompletteras av ett Bagagekvitto eller en Bagagekupong för Incheckat Bagage, eller på ett likvärdigt sätt i en dematerialiserad form, inklusive elektronisk form, som har utfärdats eller godkänts av Flygbolaget eller dess Godkända agent. Biljetten styrker Transportavtalet, inkluderar Flygkuponger, Passagerarkuponger, meddelanden till passagerare och omfattas av dessa Allmänna transportvillkor.

**Resinformation (även Resplan och Kvitto)** avser ett eller flera dokument som Flygbolaget utfärdar till Passageraren, som bekräftar att Passageraren innehar en Elektronisk Biljett med hans/hennes namn, information om flyget och meddelanden till Passagerarna.

### **Handbagage eller "Kabinbagage"**

avser allt Bagage som inte är Incheckat bagage. Handbagaget förblir i Passagerarens förvar.

## **ARTIKEL 2: TILLÄMPNINGENS OMFATTNING**

### **2.1 Allmänna villkor**

(a) Med undantag från vad som anges i Artikel 2.2 och 2.4 nedan gäller de Allmänna transportvillkoren alla flyg, eller delar av flyg, där KLM:s Flygbolagskod ("KL") anges på Biljetten

eller på motsvarande Kupong.

(b) Dessa Allmänna transportvillkor gäller även kostnadsfri eller rabatterad transport, med undantag för vad som anges i Transportavtalet eller i något annat kontraktsevenligt dokument som kopplar KLM till Passageraren.

(c) All Transport omfattas av de Allmänna transportvillkoren och Flygbolagets gällande Biljettpriser vid tiden för Passagerarens Reservation.

(d) Dessa Allmänna transportvillkor har upprättats i enlighet med Montrealkonventionen av den 28 maj 1999 och gällande europeisk lag.

(e) Dessa Allmänna transportvillkor finns tillgängliga hos KLM och dess Godkända agenter samt på KLM:s webbplats.

## **2.2 Charter och Code Shares**

(a) Vissa flyg som erbjuds av Flygbolaget gäller enligt ett Charter- eller Code Share-avtal.

(b) Passageraren får information om Utförande flygbolag när Transportavtalet slutförs. Om ett annat Flygbolag än det som anges på Biljetten bestäms att utföra flygningen efter att Transportavtalet är klart, ska Passageraren informeras om detta så snart Utförande flygbolag är bestämt. Passageraren ska alltid informeras, senast under incheckningen, eller om påstigning sker utan incheckning, före ombordstigningen i enlighet med gällande regelverk.

## **2.3 Beredskapsplan vid längre förseningar på flygplatsen**

Beredskapsplanen vid längre förseningar på flygplatsen gäller inom USA och då Flygbolaget är den som utför flygningen (Utförande flygbolag).

## **2.4 Gällande lags företräde**

Dessa Transportvillkor gäller i den omfattning de inte strider mot obligatoriskt gällande konventioner, regelverk, lagar och tillsynskrav, eller lagar som styr den allmänna ordningen, där sagda lagar eller regler ska råda. Om ett eller flera villkor i dessa Allmänna transportvillkor inte är giltiga ska inte det inverka på övriga villkors giltighet, såvida inte Transportvillkoret inte kan tillämpas utan det villkor som är ogiltigt.

# **ARTIKEL 3: BILJETTER**

## **3.1 Allmänna villkor**

(a) Biljetten styrker, tills motsatsen har bevisats, att Transportavtalet mellan Flygbolaget och den Passagerare vars namn står angivet på Biljetten existerar och har slutits samt detta avtals innehåll.

(b) Transporten kommer endast att tillhandahållas till den Passagerare som står angiven på Biljetten. Flygbolaget förbehåller sig rätten att kontrollera Passagerarens ID-handlingar.

Passagerare måste därför kunna styrka sin identitet för Flygbolaget, samt identiteten för de som de är ansvariga för, när som helst under resan.

(c) En Biljett kan inte överföras, i enlighet med gällande lagar och föreskrifter, i synnerhet gällande Paketresor. Om en annan person än den Passagerare som står angiven på Biljetten överlämnar en Biljett för transport- eller återbetalningsändamål, och Flygbolaget agerar i god tro när det transporterar eller återbetalar till den person som överlämnar Biljetten och det senare fastställs att den personen inte är den Passagerare som står angiven på Biljetten är Flygbolaget inte skyldiga att transportera eller återbetala Passageraren, och Flygbolaget har inget skadeståndsansvar gentemot Passageraren.

(d) Vissa Biljetter, som säljs till specialpris är bara delvis eller inte alls utbytes- eller återbetalningsbara. Det är Passagerarens ansvar att när Reservationen görs ta reda på vilka villkor

som gäller och, i tillämpliga fall, teckna en lämplig försäkring för att täcka de risker som är förenade med detta.

(e) Eftersom Biljetten omfattas av obligatoriska formella villkor ska Biljetten i alla lägen förbli det utfärdande Flygbolagets egendom.

(f) Med undantag för Elektroniska Biljetter ska Passagerarna endast transporteras om de kan uppvisa en giltig Biljett som innehåller den Kupong som motsvarar det berörda flyget, och alla andra oanvända Kuponger, samt Passagerarkupongen. Dessutom ska inte en Biljett som har skadats eller ändrats av en annan person än Flygbolaget eller en av dess Godkända agenter gälla för Transport. Passagerarna måste tillhandahålla ID-handlingar tillsammans med Elektroniska Biljetter och de ska endast transporteras på ett flyg om de har en giltig Elektronisk Biljett utfärdad i sitt namn.

(g) Om hela eller delar av Biljetten skadas eller försvinner eller om det inte går att visa biljetten med Passagerarkupongen och outnyttjade Flygkuponger, ska Flygbolaget ersätta hela eller delar av sagda Biljett på Passagerarens begäran. Denna ersättning sker i form av en nyutfärdad Biljett, förutsatt att det vid begäran finns bevis för att en Biljett som är giltig för flyget/flygen i fråga har utfärdats. Flygbolaget som utfärdar biljetten kan ta ut en rimlig administrativ avgift av Passageraren för den här tjänsten, såvida inte förlusten eller skadan har vållats av Flygbolaget eller dess Godkända agent. Om inte Passageraren kan bevisa att en giltig Biljett utfärdats för den aktuella flygningen kan det Flygbolag som utfärdar Biljetten kräva att Passageraren betalar det fullständiga priset för ersättningsbiljetten. Den här betalningen återbetalas när Flygbolaget har bevis på att den förlorade eller skadade Biljetten inte har använts under dess giltighetsperiod, eller om Passageraren under samma sagda period hittar originalbiljetten och översänder den till Flygbolaget, med förbehåll för de rimliga Administrativa avgifter som hänvisades till ovan.

(h) Det är Passagerarens skyldighet att vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att Biljetten inte förloras eller blir stulen.

(i) Om en Passagerare drar nytta av en rabatt eller ett pris som omfattas av särskilda villkor måste Passageraren, när som helst under resan, kunna tillhandahålla relevanta styrkande handlingar och bevisa deras giltighet till Flygbolaget avseende rabatten. Underlåtelse att göra detta innebär att skillnaden mellan det betalda Biljettpriset inklusive skatt och det ordinarie biljettpriset inklusive skatt kommer att debiteras Passageraren, eller att Passageraren inte tillåts gå ombord på flygplanet.

### **3.2 Giltighetsperiod**

(a) Om inget annat föreskrivs på Biljetten eller i dessa Allmänna transportvillkor, och förutom Biljettpriser som påverkar Biljettens giltighetsperiod vilket anges på biljetten, gäller Biljetten för Transport:

- under ett år, från och med utfärdandedatumet.
- under ett år, från och med användningsdatumet på den första Kupongen, förutsatt att användningen sker inom ett år efter att den har utfärdats.

(b) Om en Passagerare med en giltig Biljett inte kan resa under giltighetsperioden för Biljetten av den enda orsaken att Flygbolaget inte kan bekräfta den Reservation som Passageraren begär:

- ska giltigheten av sagda Biljett förlängas till första tillgängliga flygning.
- eller Biljettpriset inklusive skatt återbetalas i enlighet med villkoren i Artikel 14 (Återbetalningar) nedan.
- eller att Passageraren godtar motsvarande justering av biljettpriset.

(c) Om en Passagerare påbörjar resan och inte kan fortsätta under Biljettens giltighetsperiod av hälsoskäl, ska Flygbolaget förlänga giltigheten för Biljetten till det datum då Passageraren åter kan resa eller till första tillgängliga flyg, efter uppvisande av behörigt läkarintyg och under förutsättning att hälsoskälerna inte var kända när Reservationen gjordes. Förlängningen ska inledas först vid den tidpunkt då resan avbröts och ska gälla för Transport i den klass som Biljettpriset gäller för. Biljettens giltighet förlängs högst tre månader från det datum som visas på det tillhandahållna läkarintyget. På samma sätt och i enlighet med de bevis som anges ovan, ska Flygbolaget förlänga Biljetternas giltighet för de nära familjemedlemmar som gjorde Passageraren sällskap vid den tidpunkt då hälsoproblemen tvingade Passageraren att avbryta sin resa.

(d) I händelse av en Passagerares dödsfall under en resa ska de Biljetter som tillhör de personer som gör den avlidna Passageraren sällskap efter skriftlig begäran ändras, antingen genom att kravet på en minsta vistelsetid ges upp eller genom att Biljetternas giltighetstid förlängs. I händelse av att en Passagerare har påbörjat sin resa när en nära familjemedlem till Passageraren avlider, ska giltigheten för Biljetterna tillhörande honom/henne och de nära familjemedlemmar som reser med honom/henne ändras på samma sätt. De ändringar som nämns ovan kan endast göras efter mottagande av en giltig dödsattest. Förlängningen som nämns ovan ska inledas först vid den tidpunkt då resan avbröts och ska gälla för Transport i den klass som Biljetten gäller för. En förlängning kan inte överstiga fyrtiofem (45) dagar från och med det datum då dödsfallet inträffade.

### **3.3 Force Majeure som åberopas av en Passagerare**

Om en Passagerare har en Biljett, enligt beskrivningen i Artikel 3.1 (d) ovan, som han/hon inte helt eller delvis har använt på grund av Force Majeure skall Flygbolaget tillhandahålla Passageraren en kreditkupong motsvarande Biljettpriset Inklusiv Skatt för hans/hennes icke-återbetalningsbara och/eller icke-ändringsbara Biljett vilken är giltig i ett år, som kan användas för en senare flygning med Flygbolaget och med förbehåll för tillämpliga Administrationsavgifter, förutsatt att Passageraren informerar Flygbolaget så snart som möjligt och tillhandahåller bevis på sådan förekomst av Force Majeure.

### **3.4 Ordningsföljd för användning av kuponger**

(a) Biljettpriset inklusive skatt beräknas på grundval av information, flygdatum och rutter och anges på Biljetten, där det motsvarar en Avgångsort och en Ankomstort, via ett Uppehåll vid tiden då biljetten köptes och utgör en integrerad del av Transportavtalet. Det Biljettpris som gäller då Biljetten utfärdas är endast giltig för en Biljett som används till fullo och för Flygkuponger i ordningsföljd för angiven resa och datum på Biljetten.

(b) Förutom i händelse av Force Majeure kommer all eventuell icke-överensstämmande användning av Passageraren (till exempel, om Passageraren inte använder den första Kupongen eller om Kupongerna inte används i den ordning som de utfärdades) att leda till betalning av en extra fast avgift, vid incheckningen för den påföljande Kupongen (från 30 timmar före avgången) på callcentret, på ett Stadsbiljettkontor eller på flygplatsen, som uppgår till: 125 € för flygningar i Economy Class inom Europa och mellan Europa och Israel, 300 € för flygningar i Business Class inom Europa och mellan Europa och Israel, 500 € för interkontinentala flygningar i Economy Class och 1 500 € för interkontinentala flygningar i Business Class (eller motsvarande i lokal valuta).

(c) Den extra avgiften kommer inte att tillämpas när Passageraren, efter att ha missat sin flygning, kan bevisa att han/hon har använt en ny biljett på samma rutt, utfärdad inom 24 timmar efter avgången av flygningen som motsvarar den oanvända Kupongen.

### **3.5 Ändringar som begärs av en Passagerare**

Ändringar som Passageraren önskar gäller enligt de villkor som gäller för Biljettpriset och betalningen av tillämpliga Administrativa avgifter.

### **3.6 Identifiering av Flygbolaget**

Flygbolagets identitet kan anges med en förkortning på Biljetten med dess Flygbolagskod (enligt beskrivning i Artikel 1). Flygbolagets adress anses vara en adress till ett av dess säten eller till dess huvudsakliga verksamhetsställe.

## **ARTIKEL 4: BILJETTPRISER, AVGIFTER OCH SKATTER**

### **4.1 Biljettpriser**

Om inget annat anges gäller Biljettpriserna endast för Transporten från flygplatsen på Avgångsorten till flygplatsen på Ankomstorten. Biljettpriserna inkluderar inte marktransport mellan flygplatser eller mellan flygplatser och stadsterminaler. Biljettpriset ska beräknas i enlighet med de Biljettpriser som gäller det datum då Reservationen av Biljetten genomförs, för en resa som är planerad på de datum och enligt den resplan som står angiven på sagda Biljett. Varje ändring av resplanen eller resdatumet kan inverka på det gällande Biljettpriset.

De gällande Biljettpriserna är de som har publicerats av Flygbolaget eller beräknats av detta, i enlighet med de biljettbestämmelser som gäller för det eller de angivna flyg från Avgångsorten till Ankomstorten, för relevant biljettklass, på Biljettens Reservationsdatum.

Passageraren ska vid Reservationstillfället informeras om Biljettpriset inklusive skatt och Administrativa avgifter såväl som det totala Biljettpriset (som omfattar Biljettpriset inklusive skatt och Administrativa avgifter).

### **4.2 Avgifter och skatter**

Alla avgifter och skatter som tas ut av myndigheter eller flygplatsoperatörer ska betalas av Passageraren. Så långt det är möjligt ska Passagerarna när de köper sina Biljetter bli informerade om sagda avgifter och skatter, vilka oftast debiteras utöver Biljettpriset exklusive skatt och som i de flesta fall står separat angivna på Biljetten.

Sagda avgifter och skatter kan införas eller höjas av en myndighet eller flygplatsoperatör efter reservationsdatum. Om så inträffar måste Passageraren betala motsvarande summa. I det omvända fallet, om någon avgift eller skatt minskas eller tas bort, kan Passageraren få en återbetalning av motsvarande belopp. Så fort en Passagerare har betalat och fått en Biljett kommer de ovannämnda avgifterna och skatterna inte att debiteras eller dras av.

### **4.3 Administrativa avgifter som debiteras av Flygbolaget**

Passageraren kan debiteras Administrativa avgifter för att utfärda Biljetten. De Administrativa avgifterna kan variera beroende på typ av resa, Biljettpris och distributionssätt för Biljetten. Dessa Administrativa avgifter läggs till Biljettpriset inklusive skatt. De Administrativa avgifter som debiteras i tillämpliga fall av Flygbolaget är inte återbetalningsbara, förutom när en Biljett annulleras på grund av ett fel hos Flygbolaget.

Passageraren ska informeras av Flygbolaget om beloppet för den Administrativa avgiften innan Reservationen slutförs.

Information om de eventuella Administrativa avgifter som debiteras av KLM finns hos Flygbolaget och på KLM:s webbplats.

#### **4.4 Betalningsvaluta**

Biljettpriser exklusive skatt, skatter och administrativa avgifter kan betalas i den officiella valuta som används i det land där Biljetten köps, såvida inte en annan valuta anges av Flygbolaget eller dess Godkända agent när Biljetten köps eller i förväg (till exempel på grund av att den lokala valutan inte är konvertibel).

Dessutom kan Flygbolaget efter eget gottfinnande godkänna betalning med en annan valuta.

### **ARTIKEL 5: BOKNINGAR**

#### **5.1 Allmänna villkor**

Reservationer bekräftas endast när de registreras i Flygbolagets datoriserade reservationssystem. På begäran av Passageraren ska Flygbolaget tillhandahålla en Reservationsbekräftelse.

#### **5.2 Reservationsbestämmelser**

Vissa Biljettpriser omfattas av villkor som begränsar eller utesluter möjligheten att ändra eller avboka Reservationer. Om en Passagerare inte har betalat hela beloppet för Biljetten före den angivna tidsgräns för biljettförsäljning som angetts av Flygbolaget eller dess Godkända agent, ska Flygbolaget ha rätt att utan föregående meddelande avboka Reservationen och tilldela en annan Passagerare platsen, utan ytterligare skyldigheter gentemot den passagerare som inte har betalt och utan skadeståndsansvar från Flygbolagets sida.

#### **5.3 Platstilldelning**

Flygbolaget ska göra rimliga ansträngningar att uppfylla begäranden om platstilldelning, men kan inte garantera att en passagerare blir tilldelad en viss plats, även om Reservationen är bekräftad för den sagda platsen. Flygbolaget förbehåller sig rätten att när som helst ändra platstilldelningen, vilket även gäller efter ombordstigning, av orsaker som är kopplade till drift, skydd och säkerhet eller Force Majeure.

#### **5.4 Tjänster ombord**

Flygbolaget ska göra rimliga ansträngningar för att uppfylla Passagerarnas krav gällande de tjänster som tillhandahålls ombord på flygplanet, i synnerhet vad gäller drycker, specialmåltider, filmer, platser osv. Men Flygbolaget kan inte hållas skadeståndsansvarigt om tvingande anledningar som är kopplade till drift, skydd och säkerhet inte medger att Flygbolaget tillhandahåller lämpliga tjänster, även om tjänsterna bekräftades när Reservationen gjordes.

#### **5.5 Flygplanstyp**

Den flygplanstyp som anges för Passageraren när Biljettreservationen görs eller senare är enbart i informationssyfte. Tvingande anledningar för säkerhet, orsaker utanför Flygbolagets kontroll eller driftsbegränsningar kan innebära att Flygbolaget ändrar flygplanstyp utan något skadeståndsansvar.

### **ARTIKEL 6: PERSONUPPGIFTER**

Passagerarens alla personuppgifter samlas in och behandlas av KLM med iakttagande av KLMs [sekretesspolicy](#).

### **ARTIKEL 7: SÄRSKILD ASSISTANS**

**7.1** Transport av ensamresande barn, Passagerare med nedsatt rörlighet och personer med sjukdomar eller andra personer som kräver särskild assistans, kan omfattas av speciella villkor. I vissa situationer får transport endast utföras med Flygbolagets tillstånd i förväg. Flygbolaget påtar sig rätten att kräva ett medicinskt utlåtande om vissa medicinska tillstånd. Godkännande av transport av gravida kvinnor kan behöva arrangeras i förväg med Flygbolaget. De speciella villkor som avser transport av Passagerare som hänvisas i Artikel 7.1 finns tillgängliga hos Flygbolaget och dess Godkända agenter på begäran, samt på KLM:s webbplats.

Vi rekommenderar att Passagerare informerar Flygbolaget om funktionshinder eller andra behov av särskild assistans när Reservationen görs. Om en begäran om särskild assistans görs efter en Reservation och i enlighet med tillämpliga regelverk, mindre än 48 timmar före avgång, gör Flygbolaget allt det kan för att uppfylla begäran enligt gällande regelverk med särskild hänsyn till tidsramen och den specifika assistans som krävs. Om Passageraren vid incheckning eller ombordstigning kräver särskild assistans för vilken en begäran inte kommit in i tid eller gjorts i enlighet med denna Artikel har Flygbolaget rätt att avvisa passageraren enligt Artikel 9 (o).

**7.2** Om en Passagerare begär en specialmåltid måste han/hon höra sig för om den finns tillgänglig när han/hon gör Reservationen (och/eller ändrar en Reservation) eller inom de tidsgränser som har publicerats av Flygbolaget för det här ändamålet. I annat fall kan inte Flygbolaget garantera att den sagda specialmåltiden finns ombord på det berörda flyget.

**7.3** Om en passagerare har en medicinsk bakgrund eller ett specifikt medicinskt tillstånd som en resa i en tryckkabin kan påverka, rekommenderas att passageraren rådfrågar en läkare innan flygningen, särskilt vid långa flygningar och vidtar alla nödvändiga försiktighetsåtgärder innan flygningen.

**7.4** Om Passageraren inte informerar Flygbolaget om ett mentalt eller fysiskt tillstånd eller oförmåga i enlighet med villkoren i Artikel 7.1 och Flygbolaget som en följd av det tillståndet dirigerar om flygplanet till en icke-planerad destination har Flygbolaget rätt att återfå de rimliga kostnaderna för omdirigeringen och andra relaterade kostnader från Passageraren, såvida passageraren inte åberopar Force Majeure.

## **ARTIKEL 8: INCHECKNING OCH OMBORDSTIGNING**

**8.1** Sista incheckningstid (CID) varierar mellan de olika flygplatserna. Passagerarna måste infinna sig före Sista incheckningstid för att underlätta genomförandet av deras resa och för att förhindra att deras Reservationer blir avbokade. Flygbolaget eller dess Godkända agent ska tillhandahålla Passagerarna all nödvändig information om Sista incheckningstid för deras första flyg med Flygbolaget. Om Passagerarens resa inkluderar efterföljande flyg ansvarar Passageraren för att skaffa information om incheckningstider för dessa flyg.

**8.2** Passagerarna måste infinna sig i tillräckligt god tid före flyget för att utföra alla formaliteter för resan och måste, i alla händelser, vara avslutade före den Sista incheckningstid som har angetts. Om en Passagerare inte finner sig i tillräckligt god tid eller saknar alla dokument för incheckningen har Flygbolaget rätt att avboka Passageraren och den plats som var reserverad åt Passageraren, utan något skadeståndsansvar gentemot Passageraren.

**8.3** Passagerare måste infinna sig vid gaten före den angivna ombordstigningstiden för incheckning. Flygbolaget ska ha rätt att avboka Passagerarens Reservation och den plats som är reserverad åt Passageraren om inte Passageraren infinns vid gaten för ombordstigning vid angiven tid utan att ha några ytterligare skyldigheter gentemot Passageraren och utan något skadeståndsansvar gentemot Passageraren.

**8.4** Flygbolaget har ingen skyldighet (inklusive utan begränsning skyldighet att transportera eller återbetala) eller någon form av skadeståndsansvar om Passageraren inte har uppfyllt villkoren i den här Artikel.

## **ARTIKEL 9: NEKA OCH BEGRÄNSA TRANSPORT**

Flygbolaget kan neka att transportera Passagerare och deras Bagage om ett eller flera av följande saker har inträffat eller sannolikt kommer att inträffa:

- (a) Flygbolaget beslutar efter eget rimligt gottfinnande att en åtgärd är nödvändig för att efterleva gällande lagar, bestämmelser eller regler i den delstat eller det land som flygningen görs från, till eller över.
- (b) Passageraren har uttryckt sig på ett sådant sätt eller uppvisat ett sådant beteende att (i) det kan misstänkas kunna påverka säkerheten och/eller (ii) Flygbolaget, dess besättning och/eller markpersonal, dess flygplan/tillgångar och/eller egendom, dess tjänster (inklusive Flygbolagets lojalitetsprogram) eller dess Passagerare genom skada, antingen direkt eller indirekt. Sådant uttryck eller beteende inkluderar ett hotfullt, skymfande eller förolämpande språkbruk (inklusive falskt bombhot), gentemot markpersonal eller besättning och Passagerare, vilket hotar att äventyra eller redan har äventyrat säkerheten, hälsan och/eller hygien för en eller flera personer, gods eller själva flygplanet.
- (c) Passagerarens fysiska eller mentala tillstånd, vilket även innefattar tillstånd som har orsakats av konsumtion av alkohol eller användning av droger eller medicin, kan orsaka obehag, en fara eller risk för honom/henne, övriga Passagerare, besättning eller egendom.
- (d) Passageraren har eller ger intryck av att olovligen inneha narkotika.
- (e) Passageraren har äventyrat säkerheten, ordningen och/eller disciplinen när han/hon checkade in till flyget eller anslutande flyg eller under ett tidigare flyg och Flygbolaget har anledning att tro att uppförandet kommer att upprepas.
- (f) Immigrations- och/eller tullmyndigheterna och/eller annan myndighet har informerat Flygbolaget (muntligen eller skriftligen) om att Passageraren inte tillåts resa och/eller Flygbolaget har meddelat Passageraren (muntligen eller skriftligen) att Flygbolaget inte kommer att transportera Passageraren på sina flyg, under en viss period eller för evig tid. Det inkluderar situationer i vilka Flygbolaget har fått en negativ reserekommendation beträffande Passageraren från en sådan myndighet, till exempel i fall då Passageraren misstänks för (uppsåt till) drogsuggling och situationer då myndigheterna skriftligen har meddelat Passageraren att Flygbolaget inte längre ska transportera Passageraren på dess flyg.
- (g) Flygbolaget har själva bestämt att inte transportera Passageraren på sina flyg under en viss period på grund av Passagerarens (kriminella) beteende gentemot flygbolaget, dess besättning och/eller markpersonal, dess flygplan/tillgångar och/eller egendom, dess tjänster (inklusive flygbolagets lojalitetsprogram) eller dess passagerare och har informerat Passageraren om detta antingen muntligt eller skriftligt.
- (h) Passageraren har vägrat att genomgå säkerhetskontroller, som anges i Artikel 10.1.3 och 18.6 nedan eller har vägrat att tillhandahålla sin ID-handling.



(i) Passageraren kan inte bevisa att han/hon är den person som anges i rutan "Passenger name" (Passagerarnamn) på Biljetten.

(j) Passageraren (eller den person som betalade för Biljetten) har inte betalat gällande Biljettpris inklusive skatt och/eller alla gällande avgifter och skatter.

(k) Passageraren verkar inte inneha giltiga resehandlingar, kan försöka eller har försökt att ta sig in i ett land genom vilket han/hon kanske reser, eller för vilket han/hon inte har ett giltigt inresetillstånd, har förstört resehandlingar under flyget, har vägrat att tillåta att kopior av dessa görs och behålls av Flygbolaget, eller Passagerarens resehandlingar har upphört att gälla, är ofullständiga mot bakgrund av gällande bestämmelser, eller förefaller vara falska eller på annat sätt misstänkta (till exempel: identitetsstöld, förfalskning eller efterbildning av dokument).

(l) Den Biljett som uppvisas av Passageraren:

- förefaller ogiltig.
- införskaffades olagligen eller köptes från en annan organisation än Flygbolaget eller dess Godkända agent.
- har rapporterats som ett stulet eller förlorat dokument.
- har blivit förfalskat eller förefaller vara oäkta, falskt eller på annat sätt misstänkt.
- har en Flygkupong som har skadats eller ändrats av någon annan än Flygbolaget eller dess Godkända agent.

(m) Passageraren vägrar att betala en extra fast avgift enligt de villkor som anges i Artikel 3.4 ovan.

(n) Passageraren vägrar att betala en avgift enligt de villkor som anges i Artikel 10 nedan.

(o) Vid incheckning eller ombordstigning kräver Passageraren särskild assistans som inte begärdes när Reservationen av resan gjordes, eller i enlighet med tillämpliga regelverk minst 48 timmar före tillkännagiven avgångstid för flyget enligt Artikel 7.1, och som Flygbolaget inte rimligtvis kan tillhandahålla.

(p) Passageraren har inte följt instruktionerna och bestämmelserna gällande säkerhet och/eller hälsa.

(q) En Passagerare som har fått rabatt eller ett Biljettpris med specifika villkor kan inte uppvisa de dokument som krävs för det specifika biljettpriset och vägrar betala det korrigerade priset enligt Artikel 3.1 (i). I fallen (i), (k), (l), (m) och (n) ovan förbehåller sig Flygbolaget rätten att annullera Passagerarens Biljett. I fallen

(f), (j) och (l) har Flygbolaget rätt att neka en återbetalning av Biljetten för Passageraren enligt Artikel 14.4 (f), utan att Flygbolaget påtar sig något ansvar som följd.

## **ARTIKEL 10: BAGAGE**

### **10.1. Allmänna villkor**

#### **10.1.1. Passagerarens skyldigheter**

(a) Passageraren är införstådd med att han/hon är medveten om innehållet i allt sitt Bagage.

(b) Passageraren är införstådd med att inte lämna Bagaget utan uppsikt från den stund de packar det och inte ta emot föremål från andra Passagerare eller andra personer.

(c) Passageraren är införstådd med att inte resa med Bagage som överlämnas av någon tredje part.

(d) Passageraren uppmanas att inte ha några ömtåliga föremål i sitt Bagage. Om Passagerare ändå

packar sådana föremål i sitt Bagage måste de se till att dessa är rätt och säkert förpackade och skyddade i lämpliga behållare så att inte de inte orsakar skada på Bagage som tillhör andra Passagerare eller flygplanet.

### **10.1.2 Förbjudna föremål**

Passagerarna får inte medföra några föremål i sitt bagage för vilka transport är förbjuden eller begränsad enligt gällande bestämmelser och lagar i någon av avgångs-, ankomst- eller transitstaterna eller någon av staterna som flygplanet flyger över, och i synnerhet:

(a) Föremål som kan äventyra säkerheten för flygplanet, personerna eller egendomen ombord, såsom de föremål som anges i bestämmelserna för farligt gods, vilka är utgivna av Internationella civila luftfartsorganisationen (ICAO) och Internationella luftfartsorganisationen (IATA), och i flygbolagets bestämmelser, i den grad de är tillämpliga (ytterligare information tillhandahålls på begäran från flygbolaget); dessa föremål inkluderar i synnerhet, men är inte begränsade till, asbest, sprängämnen, trycksatt gas, oxiderande, radioaktiva eller magnetiska ämnen, brandfarliga ämnen, giftiga eller frätande ämnen och föremål, vätskor och andra ämnen som kan utgöra en betydande risk för hälsa, säkerhet eller egendom vid flygtransport.

(b) Föremål som av flygbolaget rimligtvis kan betraktas som olämpliga för transport på grund av vikt, mått, otrevlig lukt, form eller ömtålig eller förgänglig karaktär, gör dem olämpliga för transport, i synnerhet mot bakgrund av den flygplanstyp som används. Information om dessa föremål ska tillhandahållas passagerarna på begäran.

(c) Skjutvapen och ammunition andra än de som är avsedda för jakt eller sport som, för att godkännas som gods eller incheckat bagage, måste vara oladdade och lämpligt förpackade och ha säkringen aktiverad. Transport av ammunition omfattas av ICAOs och IATAs Bestämmelser för Farligt Gods, enligt paragraf (a) ovan;

(d) Produkter med animaliskt ursprung. Det inkluderar (delar av) djur som är ett resultat av jakt.

(e) Skärvapen, stickvapen och aerosolförpackningar som kan användas som attack- eller försvarsvapen, antika vapen, repliker av vapen, svärd, knivar och andra vapen av denna typ. Denna typ av vapen får inte lov att transporteras i kabinen under några som helst omständigheter. De kan dock godkännas som gods eller incheckat bagage, förutsatt att flygbolaget godkänner det.

(f) Levande djur, med undantag för vad som anges i villkoren i artikel 10.4.

Dessutom kan ytterligare information om förbjudna föremål som kanske inte får lov att transporteras som handbagage, inklusive men inte begränsat till transport av vätskor och geléer samt spetsiga/vassa vapen och vassa föremål, trubbiga föremål som kan användas som tillhyggen och tändare, erhållas från flygbolaget och på KLM:s webbplats.

### **10.1.3 Visiteringsrätt**

Av säkerhetsskäl och/eller på begäran av myndigheter kan passagerare bli ombudda att genomgå en visitering eller genomsökning (som görs med hjälp av röntgen eller på annat sätt), av dem själva och/eller av deras bagage. Om en passagerare inte finns tillgänglig kan hans/hennes bagage skannas eller öppnas och kontrolleras manuellt i hans/hennes frånvaro i syfte att kontrollera om det innehåller de föremål som avses i artikel 10.1.2 ovan. Om en passagerare vägrar att gå med på det kan flygbolaget neka transport för honom/henne och hans/hennes bagage. Om ovan nämnda skanningar skadar bagaget och dess innehåll eller orsakar skada ska inte flygbolaget vara skadeståndsansvarigt, såvida inte skadan har orsakats av grov vårdslöshet eller avsiktlig försumlighet från flygbolagets sida.

#### **10.1.4. Rätt att neka transport av bagage**

- (a) Flygbolaget kan av säkerhets- och/eller skyddsorsaker neka att transportera eller fortsätta transportera en Passagerares Bagage om det innehåller något av de föremål som beskrivs i Artikel 10.1.2 ovan eller om Passageraren har underlåtit att följa kraven i Artikel 10.1.1 (a), (b) och (c). Flygbolaget har ingen skyldighet att förvara det nekade Bagaget och/eller föremålen.
- (b) Flygbolaget kan, i synnerhet av säkerhets-, hygien- och/eller driftsorsaker, neka att transportera föremål som inte bör transporteras med flyg på grund av mått, form, vikt, innehåll, utförande eller natur, eller neka att fortsätta transportera dem om de upptäcks under en resa. Flygbolaget har ingen skyldighet att förvara det nekade Bagaget och/eller föremålen.
- (c) Flygbolaget kan neka att transportera Bagage som Passageraren har nekat att betala en extra avgift för enligt beskrivningen i Artikel 10.2.2 (b). Flygbolaget har ingen skyldighet att förvara det nekade Bagaget eller föremålen.
- (d) Flygbolaget kommer inte att samtycka till att transportera djur som inte medföljs av de nödvändiga dokument som beskrivs i Artikel 10.4.
- (e) Flygbolaget kan neka att transportera Bagage i lastrummet som inte har överlämnats av Passageraren till Flygbolaget före den Sista incheckningstiden enligt de villkor som definieras i Artikel 10.2.1 (a).

### **10.2. Incheckat Bagage**

#### **10.2.1. Allmänna villkor**

- (a) Passageraren måste överlämna sitt Bagage vid Flygbolagets incheckningsdisk eller vid självbetjäningsskivan före den Sista incheckningstiden.
- (b) Så snart som Passagerarna har överlämnat sitt Bagage vid incheckningen, enligt ovanstående villkor, ska Flygbolaget ta det i förvar och utfärda ett Bagagekvitto till Passagerarna för varje kolla som checkas in.
- (c) Passagerarna måste ange sina namn på Bagaget.
- (d) Det Incheckade bagaget kommer, i möjlig omfattning, att transporteras på samma flygplan som Passageraren såvida inte Flygbolaget, av orsaker som är kopplade till säkerhet/skydd, beslutar att det ska transporteras på ett annat flyg. I så fall kommer Flygbolaget att leverera Bagaget till Passageraren, såvida inte gällande lag kräver att Passageraren närvarar vid tullklareringen.
- (e) Incheckat bagage måste kunna tåla normal hantering och ha ett skyddat innehåll.
- (f) Passageraren uppmanas att inte packa ner pengar, smycken, konstverk, värdefulla metaller, bordssilver, värdepapper eller andra värdesaker, optisk eller fotografisk utrustning, datorer, elektronisk utrustning och/eller telekommunikationsutrustning, musikinstrument, pass och identitetshandlingar, nycklar, affärsdokument, manuskript eller rättsakter, fungibla eller med individuella särdrag i det Incheckade bagaget. I detta avseende anges att i händelse av förstörelse, förlust eller skada på det Incheckade bagaget är Flygbolaget endast skadeståndsskyldig i den rad som anges i Konventionen och Artikel 19 i dessa Allmänna transportvillkor.
- (g) I enlighet med gällande regelverk uppmanas Passagerare att inte medföra någon medicin i det Incheckade bagaget.
- (h) Om Passageraren avbryter sin resa i förtid måste Passageraren betala en fast avgift på 275 € vid Amsterdam-Schiphol flygplats och vid Charles de Gaulle (Paris), för att kunna hämta ut sitt Incheckade Bagage. Det ovannämnda gäller inte i händelse av Force Majeure.

#### **10.2.2. Tillåtet bagage**

- (a) När det är tillämpligt enligt biljettbestämmelserna motsvarar Tillåtet bagage transport i

lastrummet mängden Bagage per Passagerare begränsat i antal och/eller vikt och/eller mått, vilket avgörs baserat på destination och det Biljettpris som betalats och som visas på Biljetten.

(b) Passagerare kan resa med Incheckat bagage som överskrider Tillåtet bagage, efter betalning av en extra avgift. De villkor som avser denna extra avgift finns tillgängliga hos Flygbolaget, dess Godkända agenter samt på KLM:s webbplats.

(c) I alla händelser får det Incheckade bagaget inte överskrida maximalt antal per Passagerare. Information om det maximala antalet finns hos Flygbolaget, dess Godkända agenter samt på KLM:s webbplats.

(d) Passagerare kan få all relevant information om gällande Tillåtet bagage från Flygbolaget, dess Godkända agent och på KLM:s webbplats.

### **10.2.3. Särskild deklaration av värde**

(a) För allt Incheckat Bagage med ett värde som överstiger gränserna för skadeståndsansvar i händelse av förstörelse, förlust, skada eller försening, enligt definitionen i Konventionen, kan Passagerarna antingen köpa till ett försäkringsskydd före resan eller, vid överlämnandet av Bagaget till Flygbolaget, göra en Särskild deklaration av värde begränsat till ett visst belopp. I det fallet måste en avgift, som anges på begäran, betalas av Passageraren. Kompensation kommer att betalas i enlighet med villkoren i Artikel 19.

(b) Flygbolaget förbehåller sig rätten att kontrollera att det deklarerade värdet överensstämmer med värdet på Bagaget och innehållet i detta.

(c) Alla Särskilda deklarationer av värde måste göras av passageraren till Flygbolaget före Sista incheckningstid. Flygbolaget har rätt att neka en Särskild deklaration av värde om en Passagerare inte följer den fastställda tidsgränsen. Flygbolaget kan även välja att sätta ett tak för nivån på deklarationerna. Flygbolaget förbehåller sig även rätten att i händelse av skada bevisa, vid tidpunkten för leveransen, att det deklarerade värdet var högre än det verkliga värdet.

(d) Passagerare kan få all relevant information om Särskild deklaration av värde och extra avgifter som anges i Artikel 10.2.3 ovan från Flygbolaget.

### **10.2.4. Hämtning och leverans av bagage**

(a) Om inte annat följer av villkoren i Artikel 10.2.1 (d) är det Passagerarnas ansvar att hämta sitt Incheckade bagage så snart det har gjorts tillgängligt för dem på Ankomstorten eller Uppehållet. Om en Passagerare inte hämtar Bagaget inom tre månader från och med att Bagaget har ställts till hans/hennes förfogande, har Flygbolaget rätt att göra sig av med det sagda Bagaget, utan att på något sätt vara skadeståndsansvarigt gentemot Passageraren.

(b) Endast innehavaren av Bagagekvittot har rätt att hämta ut Incheckade bagaget.

(c) Om en person som ber om Bagaget inte kan uppvisa Bagagekvittot, ska Flygbolaget endast överlämna Bagaget till personen på villkor att han/hon bevisar sin rätt till det på ett tillfredsställande sätt.

(d) Om innehavaren av Bagagekvittot hämtar Bagaget utan att framföra klagomål räknas det som skäligen bevisat att Bagaget har levererats i gott skick och i överensstämmelse med Transportavtalet (tills motsatsen har bevisats av passageraren).

(e) Vid hämtning av Incheckat bagage vid förtida avbrytande av resan gäller villkoren i Artikel 10.2.1 (h).

### **10.3. Handbagage**

(a) Alla biljetter ger rätt till transport i kabinen av Handbagage som är begränsat av antal och/eller vikt och/eller mått. Om denna information inte har angivits för Passageraren godkänns ett Handbagage som måste kunna placeras under platsen framför Passageraren eller i ett

förvaringsfack. Om Flygbolaget måste checka in Bagaget i lastrummet eftersom Passageraren inte har följt ovanstående villkor, måste Passageraren, när det är tillämpligt, betala en extra avgift enligt Artikel 10.2.2 (b). Visst Bagage som Passagerarna önskar transportera i kabinen kan när som helst före flygets avgång, av säkerhets-, drifts- eller flygplansskäl nekas transport i kabinen och ska därefter betraktas och hanteras som Incheckat Bagage.

(b) Det Bagage/föremål som en Passagerare inte vill transportera som Incheckat Bagage (till exempel ömtåliga musikinstrument eller liknande) och som inte uppfyller villkoren i Artikel 10.3 (a) ovan (överskjutande mått och/eller vikt), ska endast godkännas för transport i kabinen om Flygbolaget har blivit korrekt informerat om detta i förhand och har beviljat tillstånd. I detta fall kan transporten av sagda Bagage medföra en avgift enligt Flygbolagets biljettbestämmelser, som kan erhållas från densamma.

(c) Passagerare är ansvariga för personliga föremål och Handbagage som de medtar i kabinen. I händelse av förstörelse, stöld, förlust eller skada på personliga föremål och Handbagage, kan Flygbolaget endast hållas skadeståndsansvarig vid fel från bolagets sida, eller från dess personal eller agenter vilket har bevisats. Sagda skadeståndsansvar är begränsat till det belopp som anges i Artikel 19 i dessa Allmänna transportvillkor.

## **10.4. Djur**

### **10.4.1. Allmänna villkor**

(a) Transport av djur tillsammans med Passagerare måste godkännas av Flygbolaget i förväg.

(b) Antalet djur som får transporteras är begränsat per flygning och per Passagerare.

(c) I enlighet med gällande regler är transport av vissa djur förbjuden. Information om dessa kategorier finns tillgängliga vid förfrågan hos Flygbolaget och dess Godkända agent samt på KLM:s webbplats.

(d) Passageraren måste kunna uppvisa alla giltiga dokument för djuret som krävs av myndigheterna i avgångslandet, ankomstlandet eller transitlandet, inklusive pass, hälso- och vaccinationsintyg samt inrese- eller transittillstånd. Flygbolaget transporterar inte djur som saknar giltiga dokument.

(e) Beroende på destination kan transport av djur omfattas av villkor för ålder, vikt och hälsokontroller, vilket kan erhållas hos Flygbolaget.

(f) Djuret och dess transportbox inkluderas inte i det Tillåtna bagaget, utan Passageraren måste betala en extra avgift. Villkoren för detta finns tillgängligt hos Flygbolaget.

(g) Servicehundar för Passagerare med nedsatt rörlighet kommer att transporteras gratis, tillsammans med eventuell transportbox, utöver den mängd bagage som får transporteras gratis. Flygbolagets villkor för detta finns tillgängligt vid begäran.

(h) Vid förfalskning, avsaknad eller felaktigheter i de obligatoriska dokumenten, eller om transportboxen för djuret inte följer villkoren i Artikel 10.4.3, har Flygbolaget inget skadeståndsansvar för skada, förlust, försening, sjukdom eller dödsfall för djuret som transporteras (i händelse av att djuret nekas inresa till eller passage genom något land, någon delstat eller något territorium) såvida inte detta endast har orsakats av grov vårdslöshet eller avsiktlig försumlighet från Flygbolagets sida. Passagerare som reser med djur som inte följer tillämpliga regelverk måste ersätta Flygbolaget för avgifter, förlust, kompensation och alla kostnader och all skada som har åsamkats Flygbolaget till följd av en sådan situation. Flygbolaget ska efter eget gottfinnande och i alla lägen ha rätt att fastställa de ytterligare villkor som det bedömer som rimliga.

(i) Passagerare kan erhålla all relevant information om djurtransporter och den extra avgift som anges i Artikel 10.4.1 (f) ovan från Flygbolaget, dess Godkända agent och på KLM:s webbplats.

#### **10.4.2. Djur som reser i kabinen**

(a) Djur och deras transportboxar kommer inte under några omständigheter godkännas i kabinen när de överskrider den vikt som fastställts av Flygbolaget. Information om maximalt tillåten vikt finns att få på begäran hos Flygbolaget, dess Godkända agent och på KLM:s webbplats.

(b) Djur måste placeras i transportboxar som är utformade för detta syfte, som är stängda och där djuret helt får plats med möjlighet att stå, vända sig samt andas enkelt och fritt.

(c) Passageraren får inte ta ut djuret, ens delvis, från transportboxen under resan.

#### **10.4.3 Djur som reser i lastrummet**

Djuret måste vara placerat i en transportbox av hårdplast eller glasfiber som är godkänd av IATA (den internationella luftfartsorganisationen).

### **ARTIKEL 11: TIDTABELLER**

11.1 De flyg och flygtider som finns i Tidtabellen är inte bindande på något sätt och har därför inget kontraktvärde. Det enda syftet med dem är att informera Passagerarna om vilka flyg som erbjuds av Flygbolaget. De sagda Tidtabellerna är inte definitiva och kan komma att ändras efter publiceringsdatumet.

11.2 Å andra sidan anses de flygtider som finns tryckta på Biljetten fastställda, föremål för ändring av skäl som ligger utanför Flygbolagets kontroll, till att utgöra en integrerad del av Transportavtalet.

11.3 I händelse av en förändring i Tidtabellen kommer Passageraren att informeras med hjälp av kontaktuppgifterna som uppgavs när bokningen gjordes. Det är Passagerarens ansvar att förse Flygbolaget med kontaktinformation så att de kan kontaktas vid eventuella ändringar av de planerade flyg som visas på Biljetten. I händelse av en förändring i Tidtabellen och Passageraren beslutar sig för att neka Transport, kan Passageraren ansöka om en återbetalning som anges i Artikel 14.

### **ARTIKEL 12: FÖRSENINGAR OCH INSTÄLLDA FLYG**

12.1 Flygbolaget kommer att vidta alla nödvändiga åtgärder för att transportera Passageraren och deras Bagage utan försening. I detta avseende, och i syfte att undvika avbruten transport, kan Flygbolaget erbjuda Passageraren transport med ett annat flygplan eller möjligheten att göra resan med flygningar via ett annat Flygbolag och/eller med något annat transportmedel till/från en annan flygplats.

12.2 I händelse av flygavbokning eller försening, och om Passageraren har ett enda Transportavtal (enligt definitionen i Konventionen), kommer Flygbolaget att följa alla villkor i relevanta tillämpliga regelverk.

12.3 Med förbehåll för tillämplig lag kommer Flygbolaget att hantera kompensationskrav enligt förordning (EG) nr 261/2004 från en tredje part (annan än vårdnadshavaren (för ungdomar och funktionshindrade vuxna) eller en annan Passagerare som nämns i samma bokning) på Passagerarens vägnar, endast om Passageraren tidigare har gjort sitt krav direkt via formuläret tillgängligt på Flygbolagets webbplats och har gett Flygbolaget en period på 28 dagar att svara.

**12.4** Artikel 12.3 hindrar inte Passageraren från att söka råd från en advokat eller en tredje part innan de lämnar in sitt krav direkt till Flygbolaget.

**12.5** Passageraren eller deras vårdnadshavare förbinder sig att inte tilldela någon rätt till kompensation, skadestånd eller återbetalning som han kan ha som hållhake på Flygbolaget. Med förbehåll för tillämplig lag ska eventuell tilldelning av Passagerarens rätt till kompensation, skadestånd eller återbetalning anses ogiltig.

**12.6** I enlighet med Flygbolagets procedurer kommer utbetalningen av kompensationen att ske via banköverföring direkt till Passagerarens eller deras vårdnadshavares bankkonto.

### **ARTIKEL 13: NEKAD OMBORDSTIGNING OCH NEDGRADERING**

**13.1** Om Flygbolaget beslutar sig för att neka Passageraren ombordstigning på grund av överbokning eller av andra skäl, med resultat att Flygbolaget inte kan erbjuda någon plats till Passageraren även om Passageraren har en giltig Biljett och har anlänt till incheckning och ombordstigning enligt de tidsramar och villkor som gäller, ska Flygbolaget bevilja Passageraren kompensation enligt relevanta gällande regelverk när det är lämpligt.

**13.2** Om Passageraren placeras i en lägre klass än vad Biljetten avser, återbetalar Flygbolaget skillnaden i Biljettpriset, enligt de villkor som anges i relevanta tillämpliga regelverk. Information om passagerarnas rättigheter i händelse av Nekad ombordstigning och nedgradering finns hos Flygbolaget, dess Godkända agenter samt på KLM:s webbplats.

### **ARTIKEL 14: ÅTERBETALNINGAR**

**14.1** Återbetalningen av en Biljett, i sin helhet eller delvis, görs i enlighet med de villkor som definieras i Artikel 14, i enlighet med Biljettbestämmelserna och relevanta tillämpliga regelverk. Om du annullerar ditt/dina flyg och har en inte återbetalningsbar biljett, kan du begära återbetalning av oanvänd flygplatskatt. Men med en inte återbetalningsbar biljett kommer inte den internationella tilläggavgiften från flygbolaget att återbetalas. Bokningsavgiften, återbetalningsavgiften och betalningsavgifterna är inte återbetalningsbara, oavsett dina biljettbestämmelser. För bestämmelser i händelse av Force Majeure som åberopas av en Passagerare, se artikel 3.3.

**14.2** En återbetalning, när den är godkänd av biljettbestämmelserna, betalas baserat på Biljettpriset inklusive skatt som har betalats för Biljetten.

**14.3** En begäran om återbetalning av en Biljett måste skickas till utfärdaren av Biljetten (Flygbolaget eller Godkänd agent).

**14.4** Flygbolaget får neka återbetalning:

(a) För en Biljett, om begäran görs efter att Biljettens giltighetsperiod har gått ut.

(b) För en Biljett som uppfyller lagkraven och bestämmelserna för att ta i beslag en Biljett som gör det möjligt för Passageraren att lämna landet, såvida inte sagda Passagerare tillhandahåller tillräckliga bevis för att han/hon har rätt att vistas i det sagda landet eller för att han/hon kommer att lämna landet med hjälp av ett annat Flygbolag, eller med ett annat transportmedel.

(c) För en Biljett, om innehavaren inte släpptes in av myndigheterna på Ankomstorten,

Överenskommen mellanlandning eller Uppehåll och om Passageraren av den orsaken återfördes till platsen för ombordstigning eller någon annan plats av detta skäl.

(d) För en stulen, förfalskad eller oäkta Biljett.

(e) För passagerare som inte uppfyller de villkor som anges i Artikel 8.

(f) För Passagerare som nekats transport av Flygbolaget på grundval av Artikel 9 (f), (j) och (l).

**14.5** Återbetalningarna omfattas av tillämpliga regelverk i

det land där Biljetten ursprungligen köptes och/eller lagarna och bestämmelserna i det land där återbetalningen måste göras.

## **ARTIKEL 15: UPPFÖRANDE OMBORD PÅ FLYGPLANET**

**15.1** Passagerarnas uppförande ombord på flygplanet får inte i förhållande till omständigheterna hindra, hota eller utsätta en eller flera personer, egendom eller flygplanet för fara. Passagerarna får inte hindra besättningen från att utföra sitt arbete och de måste följa besättningens instruktioner och rekommendationer för att säkerställa skydd och säkerhet på flygplanet, ett friktionsfritt genomförande av flygningen och Passagerarnas komfort.

**15.2** Av säkerhetsorsaker kan Flygbolaget förbjuda eller begränsa användningen av elektronisk utrustning, till exempel mobiltelefoner, bärbara datorer, bärbara spelare, bärbara radioapparater, elektroniska spel eller sändarutrustning samt alla radiostyrda leksaker och walkie-talkies. Det är dock tillåtet att använda hörapparater och pacemakers.

**15.3** Rökning (inklusive vanliga cigaretter, elektroniska cigaretter och andra typer av artificiell rökning) är strikt förbjuden ombord på flygplanet.

**15.4** Flygbolaget har rätt att begränsa eller förbjuda konsumtion av alkohol ombord på flygplanet. Det är förbjudet att konsumera alkoholhaltig dryck som har medförts in i flygplanet av Passagerare eller tullfria produkter som köpts ombord på flygplanet.

**15.5** Det är förbjudet att filma eller fotografera annat än privata filmer och fotografier ombord på flygplanet.

**15.6** Om en Passagerare inte uppför sig i enlighet med villkoren i den här Artikeln har Flygbolaget rätt att vidta alla de åtgärder som det anser lämpliga och rimliga i enlighet med lagkrav och bestämmelser för att förhindra att sådant uppförande fortsätter. I det syftet har Flygbolaget rätt att vidta begränsningsåtgärder, att landsätta Passageraren, att när som helst vägra fortsatt transport av Passageraren samt att avlägga rapport om Passageraren till de lokala myndigheterna.

**15.7** Om en Passagerare inte uppför sig i enlighet med villkoren i den här Artikeln (och de i Artikel 9 om att neka och begränsa transport) eller begår en kriminell eller klandervärd handling ombord på ett flygplan, förbehåller sig Flygbolaget rätten att vidta rättsliga åtgärder mot den sagda Passageraren och begära skadestånd.

**15.8** Om Flygbolaget som en följd av Passagerarens uppförande dirigerar om flygplanet till en icke-planerad destination är Passageraren skyldig att ersätta Flygbolaget för de rimliga kostnader som en sådan omdirigering medför.



## **ARTIKEL 16: VILLKOR FÖR KRINGTJÄNSTER**

16.1 Om Flygbolaget, inom ramen för Transportavtalet och i enlighet med gällande lag, samtycker till att tillhandahålla kringtjänster utöver flygtransport, eller om Flygbolaget utfärdar en biljett eller kupong för transport eller andra tjänster, till exempel hotellreservationer eller bilhyra, kommer Flygbolaget endast att göra det som ombud för en tredje part (såvida inget annat uttryckligen har överenskommit) och kommer inte att vara Passagerarens motpart för dessa tjänster. De villkor för transport eller försäljning som omfattar aktiviteterna för sagda tredje parter kommer att gälla.

16.2 Om Flygbolaget erbjuder en Passagerare mark- eller sjötransport (tåg, buss, båt etc.) agerar Flygbolaget endast som agent åt en tredje part, även om transporten identifieras med dess Flygbolagskod. Olika system för skadeståndsansvar kan gälla sådan mark- eller sjötransport. Transportvillkoren och systemen för skadeståndsansvar tillhandahålls på begäran från den part som står för mark- eller sjötransporten. Flygbolaget är inte skadeståndsansvarigt för skada på Passagerare och deras Bagage under järnvägs-, bil- eller sjötransport.

## **ARTIKEL 17: FLERA FLYGBOLAG SOM UTFÖR VARSIN DEL AV EN PASSAGERARES SAMMANLAGDA RESRUTT**

17.1 En Transport som utförs av flera Flygbolag som vardera utför en del av en Passagerares sammanlagda resrutt, inom ramen för en enda Biljett eller Sammanhängande biljett, bedöms vara en enda transport med syftet att fastställa tillämpningen av Konventionen för transporten.

17.2 När Flygbolaget har utfärdat Biljetten eller är det Flygbolag som anges först på Biljetten eller på en Sammanhängande biljett, som har utfärdats för flera på varandra följande Transporter, ska inte Flygbolaget vara skadeståndsansvarigt för de delar av resan som utförs av andra flygbolag, med undantag för vad som anges i paragraf 3 nedan.

17.3 I händelse av att Incheckat Bagage har förstörts, förlorats, försenats eller skadats kan Passagerare eller deras förmånstagare lämna in en fordran till det Flygbolag som utförde den transport under vilken Bagaget förstördes, förlorades, försenades eller skadades. Passagerarna kan även lämna in en fordran till det första och det sista Flygbolaget.

## **ARTIKEL 18: ADMINISTRATIVA FORMALITETER**

### **18.1 Allmänna villkor**

(a) Passagerarna är ansvariga för att tillhandahålla alla specifika handlingar, visum och tillstånd som krävs för deras resa, samt i tillämpliga fall för minderåriga barn och/eller passagerare som de har ansvar för och/eller för djur som reser tillsammans med dem, samt för att följa alla rättsregler (lagar, bestämmelser, beslut, krav och villkor) i avgångs-, ankomst- och transitländerna, samt Flygbolagets föreskrifter och instruktioner rörande dessa.

(b) Flygbolaget ska inte vara skadeståndsansvarigt för de konsekvenser som drabbar Passagerare som inte uppfyller de villkor som avses i Artikel 18.1 (a).

### **18.2 Resehandlingar**

(a) Passagerarna måste uppvisa inrese-, utrese- och transithandlingar samt hälsointyg och andra dokument som krävs av gällande bestämmelser (lagar, bestämmelser, beslut, krav och villkor) i avgångs-, ankomst- och transitländerna. Passagerarna måste dessutom överlämna samt låta Flygbolaget ta en kopia av sagda dokument vid behov eller registrera den information de innehåller.

(b) Flygbolaget förbehåller sig rätten att, i enlighet med Artikel 9, neka transport om en Passagerare inte följer gällande lagar och bestämmelser, om Flygbolaget tvivlar på de uppvisade dokumentens giltighet, eller om Passageraren inte låter Flygbolaget ta och behålla kopior av något dokument eller på annat sätt lagra informationen i de relevanta dokumenten.

(c) Flygbolaget ska inte vara skadeståndsansvarigt för förlust eller utgifter som drabbar Passagerare som inte följer villkoren i den här Artikeln.

### **18.3 Inreseförbud**

Om en Passagerare nekas inresa till ett territorium måste Passageraren betala alla kostnader och böter som de lokala myndigheterna påtvingar Flygbolaget samt priset inklusive skatt för transporten om Flygbolaget, till följd av en regeringsförordning, måste återföra Passageraren till hans/hennes avreseplats eller annan plats. Det pris för Biljetten som har köpts för transporten till destinationen i det territorium som Passageraren nekades inresa till ska inte återbetalas av Flygbolaget. Av skäl som berör säkerhet och god ordning har kaptenen och/eller eskorterande polis rätt att kvarhålla Passagerarens relevanta resehandlingar i sitt förvar under flygningen till avreseplatsen eller annan plats.

### **18.4 Passagerarens ansvar för böter, kostnader för kvarhållande etc.**

Om Flygbolaget måste betala eller deponera en bot eller vite, eller åsamkas utgifter av något slag på grund av att Passageraren, frivilligt eller ofrivilligt, inte har följt gällande lag i de berörda länderna, eller på grund av hans/hennes misslyckande att uppvisa något begärt dokument, eller uppvisande av ogiltiga dokument, måste Passageraren, då Flygbolaget begär det första gången, ersätta Flygbolaget för alla utlägg och belopp som dithills har betalats eller deponerats. För det här ändamålet har Flygbolaget rätt att använda alla eventuella pengar som har betalats till Flygbolaget för en transport som inte har utförts eller andra pengar som tillhör Passageraren och som kvarhålls av Flygbolaget.

### **18.5 Tullinspektioner**

(a) Passagerarna kan komma att kallas in för kontroll av deras Bagage (försenat, Incheckat eller Handbagage) på begäran av tulltjänstemän eller någon annan myndighet. Flygbolaget ska inte vara skadeståndsansvarigt för Skada eller förlust som drabbar Passagerare som inte följer det här villkoret.

(b) Passagerarna ska kompensera Flygbolaget om någon handling, underlåtenhet eller vårdslöshet från deras sida orsakar Skada för Flygbolaget, inklusive, utan begränsning, underlåtenhet att efterleva villkoren i den här Artikeln eller om de hindrar Flygbolaget från att kontrollera deras Bagage.

### **18.6 Säkerhetskontroller**

(a) Passagerarna måste genomgå de skydds- och säkerhetskontroller som krävs av regeringen och flygplatsmyndigheterna samt de som krävs av Flygbolaget.

(b) Flygbolaget kan inte hållas skadeståndsansvarigt vid nekande av transport för en Passagerare om det sagda nekandet är grundat på den rimliga bedömningen att det sagda nekandet berättigas av lagen, statliga bestämmelser och/eller gällande krav.

## **ARTIKEL 19: SKADESTÅNDSANSVAR**

### **19.1 Allmänna villkor**

Flygbolagets skadeståndsansvar ska avgöras av det Avtalsslutande flygbolagets Allmänna

transportvillkor, förutom sådant som på annat sätt informerats passageraren. Om KLM är det Avtalslutande flygbolaget gäller följande:

**19.1.1** Flygbolagets skadeståndsansvar för Transport som utförs inom ramen för dessa Allmänna transportvillkor omfattas av reglerna för skadeståndsansvar i Montrealkonventionen av den 28 maj 1999, och Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 889/2002 av den 13 maj 2002 som ändrar Rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om flygbolags skadeståndsansvar vid olyckor, beträffande transport av Passagerare och deras bagage.

**19.1.2** I den omfattning som följande villkor inte strider mot de övriga villkoren i de här Allmänna transportvillkoren, och i enlighet med Konventionen gäller följande:

(a) Flygbolagets skadeståndsansvar är begränsat till Skada som har uppkommit under den Transport som dess Flygbolagskod anges för på den Kupong eller Biljett som gäller för flygningen. Om Flygbolaget utfärdar en Biljett för en transport som utförs av ett annat flygbolag, eller om Flygbolaget checkar in Bagaget för ett annat Flygbolags räkning, ska Flygbolaget endast agera som ett ombud för det sagda andra Flygbolaget. Villkor beträffande skadeståndsansvar vid på varandra följande transporter framgår av Artikel 17.3.

(b) Flygbolagets skadeståndsansvar får inte överskrida beloppet för den bevisade direkta Skadan och Flygbolaget ska inte på något sätt vara skadeståndsansvarigt för följdskador eller någon annan form av icke-kompensatoriska skador.

(c) Flygbolaget är inte skadeståndsansvarigt för Skada som har uppkommit till följd av att Flygbolaget har efterlevt något villkor i lag eller bestämmelser (lagar, bestämmelser, beslut, krav och villkor) eller om Passageraren har underlåtit att efterleva samma sagda villkor.

(d) Transportavtalet, inklusive dessa Allmänna transportvillkor och alla uteslutanden eller begränsningar av skadeståndsansvar som de innehåller, ska gälla för och omfatta Flygbolagets Godkända agenter, Code Share-partners, Flygbolagets anställda, dess ombud, dess representanter och ägaren av det flygplan som används av Flygbolaget samt anställda och representanter för sagda ägare och ombud. Den ersättningsgilla totalsumman från de tidigare nämnda personerna kan inte överstiga det belopp som omfattas av Flygbolagets skadeståndsansvar.

(e) Om Flygbolaget bevisar att Skadan till fullo eller delvis har orsakats av vårdslöshet eller annan oriktig handling eller underlåtenhet av den person som begär kompensation eller av den person som utövar hans/hennes rättigheter eller av någon från vilken den som begär ersättning härleder sin rätt, ska Flygbolaget helt eller delvis befrias från dess skadeståndsansvar i den mån att sådan vårdslöshet, oriktig handling eller underlåtenhet har orsakat eller bidragit till Skadan. Den här paragrafen gäller alla villkor för skadeståndsansvar i dessa Transportvillkor, inklusive (som ett förtydligande) artikel 19.2.1.

(f) Om inte annat uttryckligen anges ska inget av dessa villkor innebära ett undantag från något uteslutande eller dess begränsning av skadeståndansvaret för Flygbolaget, ägaren till det flygplan som använts av Flygbolaget, dess anställda, tjänstemän eller representanter, i överensstämmelse med Konventionen och tvingande och gällande lag.

## **19.2 Villkor som gäller i internationella flyg och inrikesflyg**

### **19.2.1 Kroppsskada**

(a) I enlighet med kvarstående del av Artikel 19.2.1 är Flygbolaget skadeståndsansvarigt för Skada som har uppkommit i händelse av dödsfall eller kroppsskada som har åsamkats en Passagerare om den orsakades av en olycka som inträffade ombord på flygplanet eller under ombordstigning eller avstigning i enlighet med Montrealkonventionen.

(b) Flygbolaget ska inte vara skadeståndsansvarigt för någon Skada i följande fall:

Om en Passagerare transporteras vars ålder eller mentala eller fysiska hälsa medför fara eller risk för honom/henne ska Flygbolaget inte vara skadeståndsansvarigt för personskador som sjukdom, skada, funktionsnedsättning eller död, eller förvärrande av sjukdom, skada eller funktionsnedsättning, förutsatt att personskadorna kan hänföras endast till personens tillstånd.

(c) För Skada som uppstår under Artikel 19.2.1 (a), som inte överstiger 128 821 SDR per Passagerare, ska inte Flygbolaget utesluta eller begränsa sitt skadeståndsansvar. Flygbolaget ska dock ha rätt att åberopa Artikel 19.1.2 (e). Flygbolaget ska inte vara skadeståndsansvarigt för Skador under Artikel 19.2.1 (a) i den mån de överstiger 128 821 SDR per Passagerare om Flygbolaget bevisar att:

(1) Skadan inte har orsakats av vårdslöshet eller annan oriktig handling eller underlåtenhet av Flygbolaget eller dess anställda eller ombud.

(2) Skadan helt och hållet orsakades av vårdslöshet eller annan oriktig handling eller underlåtenhet av fordringsägaren, Passageraren vars rättigheter

utövas eller den person från vilken den som begär ersättning härleder sin rätt eller en tredje part.

(d) Flygbolaget förbehåller sig rätten att använda rättsmedel och subrogation mot alla tredje parter.

(e) I händelse av dödsfall eller kroppsskada som har orsakats av en flygolycka, enligt artikel 28 i Konventionen och artikel 5 i Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 889/2002 av den 13 maj 2002 som ändrar Rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 19 oktober 1997, ska den person som refereras till få en förskottsutbetalning så att han/hon kan täcka sina omedelbara behov, och förskottsutbetalningen ska vara i proportion till den materiella skada som har åsamkats. Den sagda förskottsutbetalningen ska motsvara minst 16 000 SDR omräknat i euro per Passagerare i händelse av dödsfall. Om inte annat följer av gällande lag ska förskottsutbetalningen vara gjord inom 15 dagar från identifieringen av Förmånstagaren.

I enlighet med artikel 5 i Förordningen (EG) nr 889/2002 av den 13 maj 2002 och artikel 28 i Montrealkonventionen av den 28 maj 1999, ska utbetalningen av förskottet eller en tidig betalning inte utgöra något erkännande av skadeståndsansvar och Flygbolaget kan komma att kvitta de sagda beloppen mot belopp som förfaller till betalning senare.

Den sagda förskottsutbetalningen måste inte återbetalas såvida inte den person som mottog förskottet inte var den person som var berättigad till compensation eller när skadan orsakades av oaktsamhet eller annan felaktig handling eller utelämnande av den person som begär compensation, eller den person från vilken han eller hon hävdar sina rättigheter.

### **19.2.2 Skada på grund av förseningar**

(a) Flygbolagets skadeståndsansvar i fråga om någon Skada som har orsakats av försening av Passagerarens flygtransport ska vara begränsat till 5 346 SDR per Passagerare.

(b) Flygbolagets skadeståndsansvar i fråga om någon Skada som har orsakats av försening av Bagagets flygtransport ska vara begränsat till 1 288 SDR per Passagerare. Upp till den här gränsen ska Artikel 19.2.3 (c) gälla.

(c) Oaktat villkoren i delparagraferna (a) och (b) i den här Artikeln, ska Flygbolaget inte vara skadeståndsansvarigt för någon Skada som uppstår på grund av försening om Flygbolaget bevisar att det och dess anställda och ombud vidtagit alla åtgärder som rimligen kunde krävas för att undvika Skadan, eller att det var omöjligt för det eller dem att vidta sådana åtgärder.

### **19.2.3 Skada på bagage**

(a) I överensstämmelse med artikel 17 i Montrealkonventionen är Flygbolaget skadeståndsansvarigt för Skada som har orsakats genom förlust av eller skada på Incheckat

Bagage, under förutsättning att den skadebringande händelsen ägde rum ombord på flygplanet eller under den tid då Flygbolaget förvarade det Incheckade bagaget.

(b) Undantag från Flygbolagets skadeståndsansvar:

- Flygbolaget ska inte vara skadeståndsansvarigt i den mån Skadan har orsakats av bagagets egenskaper eller av en inneboende defekt eller svaghet hos det. Om Bagaget eller egendom i det orsakar skada för en annan person eller Flygbolaget måste Passageraren kompensera Flygbolaget för alla förluster som det har åsamkats och för de kostnader det har medfört.
- Flygbolaget ska inte vara skadeståndsansvarigt i annan omfattning än vad som anges i delparagraf (c) nedan för Skada och/eller förlust som har drabbat ömtåliga, förgängliga eller värdefulla föremål som inte har förpackats på lämpligt sätt.  
(c) Storlek på belopp för kompenserbar skada:
- Flygbolagets skadeståndsansvar i händelse av att Bagaget har förstörts, förlorats eller skadats ska vara begränsat till 1 288 SDR per Passagerare. Om ett högre värde har angetts i enlighet med Artikel 10.2.3 (a) ska Flygbolagets skadeståndsansvar vara begränsat till det angivna värdet, såvida inte Flygbolaget kan bevisa vid leveransen att det deklarerade värdet är högre än det verkliga värdet.
- För Handbagage som har tillåtits ombord kan Flygbolaget endast hållas skadeståndsansvarigt om det kan bevisas att Flygbolaget, dess anställda eller ombud har gjort fel.

## **ARTIKEL 20: TIDSBEGRENSNING FÖR KLAGOMÅL OCH FÖR ATT VÄCKA TALAN OM SKADESTÅND**

### **20.1 Meddelande om krav gällande bagage**

(a) Om det Incheckade bagaget har tagits emot utan att klagomål har framförts vid första påseendet ska det antas att Bagaget har levererats och tagits emot i gott skick och i överensstämmelse med Transportavtalet, såvida inte Passageraren tillhandahåller bevis på motsatsen. Allt saknat Bagage måste anmälas till Flygbolaget direkt vid flygets ankomst. Anmälningar som kommer in senare kommer inte att beaktas. På samma sätt måste varje föremål som saknas i Bagaget anmälas till Flygbolaget så snabbt som möjligt. Sena anmälningar kommer inte att beaktas. Anmälningar som kommer in senare kommer inte att beaktas.

(b) I händelse av att Bagaget har skadats måste den person som skulle ta emot det lämna in en anmälan till Flygbolaget så snart skadan upptäckts och senast inom sju (7) dagar från att det Incheckade bagaget tagits emot. Vid försening måste anmälan göras inom tjugo (21) dagar från och med det datum då Bagaget gjordes tillgängligt för Passageraren. Varje klagomål måste vara skriftligt och lämnas in eller skickas inom utsatt tid. Alla anmälningar som inte har gjorts inom angiven tid till Flygbolaget ska betraktas som ogiltiga men sparas i händelse av bedrägerier.

### **20.2 Passagerares talan om skadestånd**

Alla anmälningar om skador upphävs om ingen åtgärd vidtas inom två år från den dag då flygplanet anlände till ankomstorten eller från den dag då flygplanet borde ha anlånt dit, eller från den dag då transporten avbröts. Sättet att beräkna tidsgränsen beror på vilken lag som följs i den domstol där ärendet tas upp till behandling.

### **20.3 Klagomål och åtgärder måste vara skriftliga**

ALLA KLAGOMÅL OCH ÅTGÄRDER SOM NÄMNS I ARTIKEL 20 MÅSTE VARA SKRIFTLIGA OCH GÖRAS INOM UTSATT TID.

