

DINE RETTIGHEDER

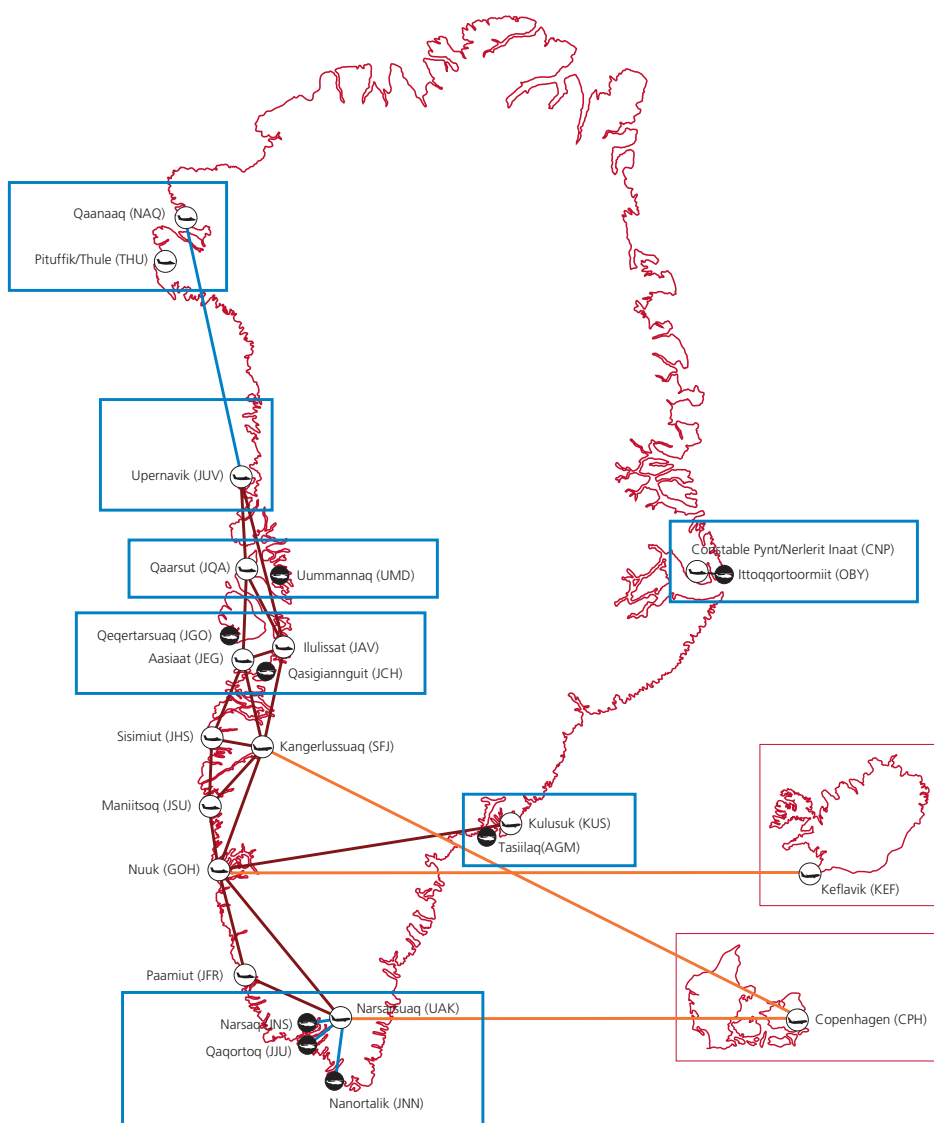


VELKOMMEN HOS AIR GREENLAND

Denne folder har til formål at skitsere, hvad du som passager har af rettigheder og kan forvente af service fra Air Greenland. Du kan læse mere i vores befordringsbestemmelser, som du bl.a. finder sammen med mange andre nyttige informationer på airgreenland.dk

Flyvning med Air Greenland vil normalt være undergivet bestemmelserne i Montrealkonventionen af 1999, tilpasset national lovgivning (for Grønlands vedkommende Luftfartsloven af 1960, kap. 9 med senere ændringer) og eventuel grønlandsk særlovgivning. Herudover gælder for visse flyvninger også enkelte EU-forordninger, bl.a. Rådsforordning 261/04 vedr. afvist ombordstigning, aflysninger og forsinkelser og EU-forordning 1107/06 om handicappede og bevægelsehæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly.

Her ser du Air Greenlands rutekort. I denne folder kan du læse, hvilke rettigheder du har og hvilke regler, der gælder, når du rejser med os. Der er forskel på, om du rejser på det kommercielle rutenet, i servicekontrakt-områderne og på Atlantruterne fra henholdsvis Danmark og Island, hvorfor vi har markeret dem med forskellige farver:



- Kommercielt rutenet
- Atlantruter og udenrigsruter
- Servicekontrakt-ruter
- Atlantruter og udenrigsruter, hvor der gælder særlige regler fra Island og Danmark.

1. FORSINKELSE

Både du og din bagage kan blive udsat for forsinkelse. For dig som rejsende skelner man mellem forsinkelse i afrejse og ankomst, ligesom der kan være forskel på, om du rejser internt i Grønland, fra Grønland eller fra Danmark/Island.

● 1.1 ANSVARSBEGRÆNSNING OG ANSVAR VED ● PASSAGERFORSINKELSER

- Reglerne om ansvaret og adgangen til begrænsning af en forsinkelsesskades størrelse er fælles, uanset om du rejser i, fra eller til Grønland:

1.1.1 PASSAGERFORSINKELSER

I tilfælde af passagerforsinkelse har luftfartsselskabet pligt til at betale erstatning for skade, medmindre det har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skade, eller det var umuligt at træffe sådanne forholdsregler. Erstatningsansvaret for passagerforsinkelser er begrænset til 4.694 SDR/ Special Drawing Rights (1 SDR = ca. 8,50 DKK).

● 1.2 KOMPENSATION OG BISTAND I FORBINDELSE MED LANGE FORSINKELSER VED AFREJSE FRA DANMARK ELLER ISLAND

Ved rejser fra Island og Danmark til Grønland gælder Rådsforordning (EU) 261/04, der forpligter Air Greenland til at sikre såkaldt bistand og muligvis kompensation under en række givne forudsætninger:

1.2.1 BISTAND

Bistand ydes kun såfremt der er behov for det. Som rejsende mellem *Danmark og Grønland* opnår du ret til følgende bistand, hvis din afrejse forsinkes ud over 3 timer. Som rejsende mellem *Island og Grønland* opnår du ret til følgende bistand, hvis din afrejse forsinkes ud over 2 timer:

- a) Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden.
- b) To (2) gratis telefonopkald, fax- eller e-maileddelelser.
- c) Hotelophold samt transport mellem lufthavn og hotel, såfremt dette måtte være nødvendigt, og forsinkelsen varer mere end én dag.
- d) Hvis du forsinkes mere end 5 timer, har du ret til refusion af købsprisen for billetten (rejsen annulleres i så fald og kan ikke gennemføres).

1.2.2 KOMPENSATION

Du kan *muligvis* have ret til kompensation, afhængig af årsagen til forsinkelsen og såfremt forsinkelsen ikke skyldes forhold udenfor Air Greenlands kontrol, hvor Air Greenland har truffet alle rimelige foranstaltninger for at undgå forsinkelse. Det er endvidere et krav at forsinkelsen medfører, at flyet kommer frem til sit bestemmelsessted mere end 3 timer efter planlagt ankomst.

Størrelsen på kompensation er afhængig af afstanden på den pågældende flyvning:

København til Kangerlussuaq/Søndre Strømfjord:	3.389 km
København til Narsarsuaq:	3.315 km
Keflavik til Nuuk:	1.400 km

For rejsende fra Island til Grønland er kompensationens størrelse: € 250
For rejsende fra Danmark til Grønland er kompensationens størrelse: € 400

- **1.3 BISTAND VED FORSINKELSER PÅ FLYVNINGER INTERNT I GRØNLAND ELLER FRA GRØNLAND**

Der kan være forskellige årsager til, at en forsinkelse opstår. Reglerne varierer afhængig af årsagen:

- 1.3.1 BISTAND VED FORSINKELSE SOM FØLGE AF NATURKATASTROFER OG ANDRE FORCE MAJEURE BEGIVENHEDER

Air Greenland dækker ikke overnatning, taxakørsel eller mad.

- 1.3.2 BISTAND VED FORSINKELSE FORÅRSAGET AF VEJRLIG

Air Greenland anviser og dækker omkostninger til overnatning, morgenmad og transport mellem lufthavn og hotel/overnatning, når dette er nødvendigt. Selskabet dækker ikke omkostninger til frokost og aftensmad.

- 1.3.3 BISTAND VED FORSINKELSE, DER SKYLDES TEKNISKE FORHOLD VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn og hotel/overnatning, når dette er nødvendigt.

- **1.4 BISTAND VED FORSINKELSER PÅ FLYVNINGER INDENFOR SERVICEKONTRAKTOMRÅDERNE**

Servicekontraktområder og ruter er distrikter, hvor der ikke er et kommercielt grundlag for at flyve, hvorfor Grønlands Selvstyre yder tilskud til at flyvningerne kan udføres. Reglerne om bistand gælder også, når du rejser imellem et servicekontraktområde og det kommercielle område.

- 1.4.1 BISTAND VED FORSINKELSE SOM FØLGE AF NATURKATASTROFER OG ANDRE FORCE MAJEURE BEGIVENHEDER, VEJRLIG OG TEKNISKE FORHOLD VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn/heliport og hotel/overnatning, når dette er nødvendigt.

2. AFLYSNING

Der kan være forskellige årsager til, at en flyvning aflyses. Reglerne varierer afhængig af årsagen, og hvor man rejser fra/til:

● 2.1 BISTAND OG KOMPENSATION VED AFLYSNINGER PÅ FLYVNINGER FRA ISLAND ELLER DANMARK

Ved rejser fra Island og Danmark til Grønland gælder Rådsforordning (EU) 261/04, der forpligter Air Greenland til at sikre såkaldt bistand og muligvis kompensation under en række givne forudsætninger:

2.1.1 BISTAND

- a) Hvis en Air Greenland afgang fra Danmark eller Island aflyses, har du mulighed for at få refunderet købsprisen for billetten eller at få omlagt rejsen, hvis dette er muligt. Såfremt du vælger refusion bortfalder retten til nedenstående bistand (pkt. b-d).
- b) Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- c) 2 (to) gratis telefonopkald, fax- eller e-mailmeddelelser
- d) Hotelophold samt transport mellem lufthavn og hotel, når dette er nødvendigt, og forsinkelsen varer mere end én dag. Air Greenland anviser transport og hotel.

2.1.2 KOMPENSATION

Du kan muligvis have adgang til kompensation, hvis din flyvning er blevet aflyst. Dette gælder dog ikke, hvis:

- a) Du er blevet oplyst om aflysningen minimum 14 (fjorten) dage før afrejse
- b) Du er blevet oplyst om aflysningen mellem 7 (syv) og 14 (fjorten) dage før afrejse og blevet tilbudt en alternativ rejse med afgang højst 2 (to) timer før den oprindelige afgang og med ankomst til bestemmelsesstedet senest 4 (fire) timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.
- c) Du er blevet oplyst om aflysningen inden for 7 (syv) dage før afrejse og blevet tilbudt en alternativ rejse med afgang højst 1 (en) time før den oprindelige afgang og med ankomst til bestemmelsesstedet senest 2 (to) timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.
- d) Aflysningen skyldes omstændigheder, der ligger uden for Air Greenlands kontrol og alle rimelige foranstaltninger er truffet. Dette kan fx være, men er ikke begrænset til, tilfælde af tekniske forhold, vejrlig, arbejdskonflikter, sikkerhedsrisici m.v.

Størrelsen på kompensation er afhængig af afstanden på den pågældende flyvning:

København til Kangerlussuaq/Søndre Strømfjord:	3.389 km
København til Narsarsuaq:	3.315 km
Keflavik til Nuuk:	1.400 km

For rejsende fra Island til Grønland er kompensationens størrelse: € 250

For rejsende fra Danmark til Grønland er kompensationens størrelse: € 400

- **2.2 BISTAND VED AFLYSNINGER PÅ FLYVNINGER INTERNT
I GRØNLAND ELLER FRA GRØNLAND**

- 2.2.1 AFLYSNING SOM FØLGE AF NATURKATASTROFER OG ANDRE
FORCE MAJEURE BEGIVENHEDER

Air Greenland dækker ikke overnatning, taxakørsel eller forplejning.

- 2.2.2 BISTAND VED AFLYSNING FORÅRSAGET AF VEJRLIG

Air Greenland anviser og dækker omkostninger til overnatning, morgenmad og transport mellem lufthavn og hotel/overnatning, når dette er nødvendigt. Selskabet dækker ikke omkostninger til frokost og aftensmad.

- 2.2.3 BISTAND VED AFLYSNING, DER SKYLDES TEKNISKE FORHOLD
VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn og hotel/overnatning, når dette er nødvendigt.

- **2.3 BISTAND VED AFLYSNINGER PÅ FLYVNINGER INDENFOR
SERVICEKONTRAKTOMRÅDERNE**

Servicekontraktområder og ruter er distrikter, hvor der ikke er et kommercielt grundlag for at flyve, hvorfor Grønlands Selvstyre yder tilskud til at flyvningerne kan udføres. Reglerne gælder også, når du rejser imellem et servicekontraktområde og det kommercielle område.

- 2.3.1 BISTAND VED FORSINKELSE SOM FØLGE AF NATURKATASTROFER
OG ANDRE FORCE MAJEURE BEGIVENHEDER, VEJRLIG OG TEKNISKE
FORHOLD VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn/heliport og hotel/overnatning, når dette er nødvendigt.

3. BAGAGE

- Det sker desværre en gang i mellem, at bagage enten forsinkes, beskadiges eller bortkommer når det transporteres med fly. Her kan du læse om,
- hvilke regler, der gælder for din bagage. Du skal altid henvende dig til Air Greenland i ankomstlufthavnen, hvis din bagage ikke er ankommet sammen med dig eller den er beskadiget. Før du anmelder et krav til Air Greenland, skal du altid først kontakte din egen rejseforsikring. Air Greenland har som luftfartsselskab adgang til at begrænse sit ansvar, hvilket forsikrings-selskabet ikke har, ligesom forsikrings-selskabet vil kunne hjælpe dig med at føre kontakten med Air Greenland.

3.1 VÆGTBEGRÆNSNINGER

Når du flyver på økonomi klasse, har du adgang til 20 kg bagage og 1 styk håndbagage på max 8 kg.

Når du flyver på business klasse, har du adgang til 30 kg bagage og 1 styk håndbagage på max 8 kg.

For børn under to år uden eget sæde må der frit medtages 10 kg indchecket bagage samt en paraplyklapvogn.

Håndbagage må have max mål på 50x40x23 cm. Herudover må medbringes en damehåndtaske, overfrakke, kamera, paraply/spadserestok og børnemad til fortæring under rejsen (under respekt af reglerne for væske ombord på fly).

For kilo ud over det tilladte betales overvægt ved indcheckning. Overvægtsbagage medtages, hvis der er plads.

3.1.1 KØRESTOLE

Er du afhængig af en kørestol, kan du medtage den gratis. Den skal i så fald checkes ind sammen med din øvrige bagage. Kørestolen skal emballeres, så den ikke beskadiges eller beskadiger anden bagage. Air Greenland skal senest 48 timer før afrejse oplyses, om at der skal medbringes en kørestol.

3.2 BAGAGEFORSINKELSER

I tilfælde af bagageforsinkelse skal Air Greenland betale erstatning for skade forårsaget af forsinkelsen, medmindre vi har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skade, eller det var umuligt at træffe sådanne forholdsregler. Erstatningsansvaret for bagageforsinkelser er begrænset til 1.131 SDR/Special Drawing Rights (1 SDR = ca. 8,50 DKK).

3.2.1 FORSINKELSESKØB VED FORSINKET BAGAGE

Er din bagage forsinket, kan Air Greenland udlevere et overnigh kit. Vi anbefaler, at du straks efter at have anmeldt forsinkelsen til Air Greenland i ankomstlufthavnen, kontakter din rejseforsikring for at anmelde forsinkelsen. Dit forsikrings-selskab vil kunne oplyse dig om din mulighed for at foretage forsinkelseskøb.

Er du ikke forsikret, kan du i visse tilfælde af længerevarende bagageforsinkelser, efter forudgående aftale med Air Greenland i ankomstlufthavnen, foretage forsinkelseskøb op til en aftalt økonomisk grænse. Disse refunderes efterfølgende mod dokumentation. Air Greenland forbeholder sig ret til at reducere i refusionen, baseret på hvilke genstande der indkøbes, da genstandene ofte vil have en brugsværdi, der ligger ud over forsinkelsens varighed. Reglerne for midlertidige indkøb kan du få hos Air Greenland i din ankomstlufthavn. Rejsende til hjemdestination/-by, hvis bagage forsinkes, har ikke adgang til at foretage midlertidige indkøb. Hvis din bagage er helt bortkommet, forbeholder Air Greenland sig ret til at modregne allerede udbetalte forsinkelseskøb i den endelige erstatning.

3.3 ØDELAGT, BORTKOMMET ELLER BESKADIGET BAGAGE

Air Greenland har pligt til at betale erstatning for ødelagt, bortkommet eller beskadiget bagage. Dette ansvar kan begrænses til 1.131 SDR/Special Drawing Rights (1 SDR = ca. 8,50 DKK).

Når der er tale om indchecket bagage, har selskabet pligt til at betale erstatning, selv om det ikke har udvist fejl, medmindre der var defekter ved bagagen. Hvis det drejer sig om bagage, der ikke er indchecket (fx håndbagage), har selskabet pligt til at betale erstatning for skader, når det har udvist fejl.

Air Greenland påtager sig intet ansvar for ømtålelige eller let fordævelige ting. Ligeledes kan vi ikke påtage os ansvaret for ting, der ikke er pakket behørigt ind. Ved bortkomst af eller skade på indchecket bagage er vi ikke ansvarlige, hvis skaden skyldes fejl eller mangler ved bagagen eller dets beskaffenhed. Vi er ikke ansvarlige for tab af, skade på eller forsinkelse med leveringen af ting som let ødelægges, fx, men ikke begrænset til, penge, smykker, sølvtoj, elektronisk udstyr, værdipapirer eller vareprøver.

3.4 DEKLARERET MERVÆRDI FOR BAGAGE

Som passager kan du aftale en højere merværdi for din bagage udover den ansvarsgrænse der fremgår af pkt. 3.3. Dette skal ske senest ved check-in og mod betaling af et tillæg. Ansvarsgrænsen vil herefter være den aftalte. Såfremt du har angivet en for høj merværdi i forhold til bagagens faktiske værdi kan Air Greenland nedskrive begrænsningsbeløbet til bagagens faktiske værdi.

3.5 KLAGER VEDRØRENDE BAGAGE

I tilfælde af beskadiget, forsinket, bortkommet eller ødelagt bagage skal du hurtigst muligt underrette Air Greenland skriftligt. I tilfælde af skader på indchecket bagage skal der klages skriftligt inden 7 (syv) dage, og i tilfælde af forsinkelse inden 21 (énogtyve) dage, i begge tilfælde regnet fra den dag, hvor bagagen er stillet til rådighed for passageren. Klage sendes til Air Greenland i ankomstlufthavnen.

3.6 GENNEMCHECKET BAGAGE

Såfremt du rejser til/fra dansk indenrigs og din bagage er checket igennem til slutdestination, kan hverken Air Greenland eller det luftfartsselskab du benytter på dansk indenrigsrafik, tage ansvaret for bagagen ved forsinkelse, mistet afgang eller anden irregularitet relateret til gennemchecket bagage på forskellige rejseplaner/billetter.

4. HANDIKAPPEDE REJSENDE

- Air Greenland tilbyder assistance til rejsende med særlige behov, herunder
- fysisk handikappede passagerer. Når du rejser til/fra Danmark, gælder EU-
- forordning 1107/06 om handikappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly. Denne forordning gælder ikke internt i Grønland, men Air Greenland har valgt at følge visse af principperne fra forordningen, dog tilpasset de særlige grønlandske forhold, hvor der flyves i meget små fly og under strenge arktiske forhold.

4.1 PASSAGERER I KØRESTOL

Er du afhængig af en kørestol, kan du medtage den gratis. Den skal checkes ind sammen med din øvrige bagage. Kørestolen skal emballeres, så den ikke beskadiges eller beskadiger anden bagage. Air Greenland anbefaler, at der tegnes forsikring for kørestolen, da vi i henhold til luftfartsloven har adgang til at begrænse vores ansvar til 1.131 SDR/Special Drawing Rights for den indcheckede bagage (se afsnit 3.3). I perioden, hvor kørestolen er emballeret, kan du låne en kørestol i transitlufthavnen. Hvis du er kørestolsbruger, så kontakt Air Greenland eller dit rejsebureau forud for rejsen. Air Greenland skal have besked senest 48 timer før afrejse, så vi kan være parate til at hjælpe dig, når du lander, og hvis du skal flyve videre.

Følgende koder anvendes som reference for kørestolspassagerer:

Kode	Beskrivelse
WCHC (cabin)	Passageren behøver kørestol til/fra luftfartøjet. Skal bæres til/fra luftfartøjet og til/fra sæde. Kan ikke bevæge sig uden assistance i kabinen. Bør rejse med ledsager.
WCHS (steps)	Passageren behøver kørestol til afstand til/fra luftfartøjet. Skal bæres til/fra luftfartøj, men kan bevæge sig uden assistance i kabinen.
WCHR (ramp)	Passageren behøver kørestol til afstand til/fra luftfartøjet.

For WCHC-rejsende ønsker Air Greenland af sikkerhedsmæssige og komfortmæssige årsager, at passageren medbringer en ledsager på rejsen. Air Greenlands besætning kan ikke bistå med toilet besøg. Selskabet kan af sikkerhedsmæssige og begrundede årsager, og af hensyn til flyenes og helikopternes størrelse på den interne trafik, afvise handikappede passagerer fra en flyvning.

Se mere på:

http://www.airgreenland.dk/information/rejse_forberedelse/saerlige_behov

5. NÆGTET OMBORDSTIGNING/ DENIED BOARDING

Det kan til tider være nødvendigt at afvise en passager fra en flyvning, hvor dette ikke skyldes forhold ved passageren selv, som fx sygdom, fuldskab, truende adfærd eller andet. Sådanne tilfælde kaldes "Denied Boarding" og kan skyldes fx overbooking af en flyver, at det pga. tekniske forhold har været nødvendigt at skifte fly til et mindre fly, at vind- og vejrforhold gør det nødvendigt at have mere brændstof med, hvorved antallet af passagerer der kan befordres reduceres m.v.

Air Greenland vil altid forsøge at finde frivillige, der kan afstå fra en flyvning, før man iværksætter en denied boarding proces.

● 5.1 NÆGTET OMBORDSTIGNING VED AFREJSE FRA ISLAND ELLER DANMARK

Ved afrejse fra Island eller Danmark gælder Rådsforordning 261/04. Den giver adgang til bistand og muligvis kompensation:

5.1.1 KOMPENSATION

Såfremt du er blevet nægtet ombordstigning som følge af overbooking, og du ikke frivilligt har accepteret at afstå fra flyvningen, har du mulighed for at opnå kompensation. Beløbet udbetales enten kontant, ved elektronisk bankoverførsel, bankanvisning, bankcheck eller, såfremt du skriftligt samtykker heri, i rejsekuponer og/eller andre tjenesteydelser.

Størrelsen på kompensation er afhængig af afstanden på den pågældende flyvning:

København til Kangerlussuaq/Søndre Strømfjord:	3.389 km
København til Narsarsuaq:	3.315 km
Keflavik til Nuuk:	1.400 km

For rejsende fra Island til Grønland er kompensationens størrelse: € 250

For rejsende fra Danmark til Grønland er kompensationens størrelse: € 400

5.1.2 BISTAND

Udover kompensation tilbydes du også:

- Refusion af købsprisen for billetten for den/de dele af rejsen, som ikke er foretaget. Du vil desuden tilbydes refusion for den/de dele af rejsen, som er foretaget, såfremt formålet med din rejse er forspildt, grundet den nægtede ombordstigning. I sidstnævnte tilfælde tilbydes du endvidere en returflyvning til den by, din rejse udsprang fra.

eller

- Omlægning af flyrejsen under sammenlignelige transportbetingelser enten ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato efter dit valg, forudsat der er ledige pladser.

Såfremt du har valgt omlægning af rejsen (b) tilbydes du desuden:

- Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- Hotelophold samt transport mellem lufthavn og hotel, hvis dette er nødvendigt. Air Greenland anviser transport og hotel.
- 2 (to) gratis telefonopkald, fax- eller e-mailmeddelelser.

● 5.2 NÆGTET OMBORDSTIGNING VED REJSE I GRØNLAND ELLER FRA GRØNLAND

Air Greenland tilbyder dig følgende bistand, såfremt du nægtes ombordstigning som følge af overbooking på din rejse internt i Grønland eller fra Grønland.

5.2.1 BISTAND

Du tilbydes:

- a) Refusion af købsprisen for billetten for den/de dele af flyrejsen, som ikke er foretaget, og for den/de dele af rejsen, som er foretaget, såfremt formålet med din rejse er forspildt, grundet den nægtede ombordstigning.

eller

- b) Omlægning af rejsen på Air Greenlands rutenet enten ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato efter dit valg, forudsat der er ledige pladser.

Såfremt du vælger omlægning af rejsen tilbydes du desuden:

- c) Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- d) 1 (ét) gratis telefonopkald, fax- eller e-mailmeddelelse.
- e) Overnatning samt transport mellem lufthavn og hotel/overnatning, hvis dette er nødvendigt. Air Greenland anviser transport og hotel.

6. ØVRIGE FORHOLD

- I henhold til luftfartsloven skal Air Greenland oplyse om passagerers rettigheder, hvilket er formålet med denne folder. Udover de ovenstående afsnit
- omkring bagage, forsinkelser, handikappede rejsende og aflysninger finder du nedenfor en række oplysninger som er relevante for dig når du rejser med Air Greenland.

6.1 ERSTATNING VED DØD ELLER TILSKADEKOMST

Der er ingen økonomiske grænser for erstatningsansvaret i tilfælde af en passagers tilskadekomst eller død. For skader op til 113.000 SDR/Special Drawing Rights (1 SDR = ca. 8,50 DKK) kan luftfartsselskabet ikke bestride erstatningskravet. Luftfartsselskabet kan kun bestride et højere erstatningskrav ved at bevise, at det ikke har handlet uagtsomt eller på anden måde bærer ansvaret for skaden.

6.2 FORSKUDSBETALING

Hvis en passager bliver dræbt eller kommer til skade, skal luftfartsselskabet udbetale et forskud til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov inden 15 (femten) dage efter, at det er fastslået, hvem der er den erstatningsberettigede person. I tilfælde af dødsfald kan dette forskud ikke være mindre end 16.000 SDR/Special Drawing Rights (1 SDR = ca. 8,50 DKK).

6.3 ERSTATNINGSANSVAR FOR KONTRAHERENDE LUFTFARTSSELSKABER OG DE LUFTFARTSSELSKABER, DER FORETAGER FLYVNINGEN

Er det luftfartsselskab, der udfører flyvningen, ikke det samme som det luftfartsselskab, som du har indgået aftalen om befordring med, kan du selv vælge, hvilket af luftfartsselskaberne du vil sende din klage til eller kræve erstatning af. Hvis et luftfartsselskabs navn og kode er anført på billetten, er dette det luftfartsselskab, der er indgået befordringsaftale med.

6.4 SØGSMÅLSFRIST

Erstatningssag skal anlægges ved domstolene inden 2 (to) år fra den dato, hvor flyet ankom eller burde være ankommet.

6.5 TIDSTABEL OG ÆNDRINGER I PUBLICERET I FARTPLAN

Der tages forbehold for ændringer i tidstabel og beflyvning af Air Greenlands ruter. Ændringer til bekræftede rejser kan forekomme af operationelle årsager. Air Greenland vil forsøge at give bedst muligt varsel i sådanne tilfælde. Air Greenland forbeholder sig ret til at ombooke passagerer til andre afgang og rejseruter end bekræftet på rejseplanen. I sådanne tilfælde kan du vælge at annullere din rejse og få refunderet det fulde beløb for rejsen, uanset hvilket billettype du rejser på.

6.6 NEDGRADERING

Har du købt en rejse på Business Class og Air Greenland er nødsagede til at nedgradere dig til økonomi klasse, får du som rejsende mellem København og Grønland refunderet 50 % af din billetpris (afgifter ikke inkluderet). Som rejsende mellem Grønland og København får du refunderet Business Class tillægget.

7. KLAGEADGANG

● 7.1 KLAGE TIL AIR GREENLAND

- Mener du ikke, at du er blevet behandlet i overensstemmelse med de ovenstående regler, kan du sende en klage til Air Greenland.

Du kan enten kontakte din ankomstlufthavn eller sende en klage til vores Kundeservice i Nuuk.

Adresser til lokale lufthavne finder du på:

<http://www.airgreenland.dk/kontakt/>

Kontaktinformationer til Kundeservice er:

Air Greenland Kundeservice
Boks 1012
DK-3900 Nuuk
Grønland
info@airgreenland.gl

● 7.2 KLAGEADGANG FOR MANGLENDE OVERHOLDELSE AF EU LOVGIVNING

Drejer din klage sig om manglende bistand eller kompensation i henhold til Rådsforordning 261/04 (om fælles bestemmelser for kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning, aflysning eller lange forsinkelser) for rejser fra Island eller Danmark, eller om manglende bistand efter Rådsforordning 1107/06 (om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly) for rejser mellem Grønland og Danmark skal du sende en klage til Air Greenland i København.

Air Greenland AS
Terminal 2
DK-2770 Kastrup
Danmark

Skulle dette ikke medføre et tilfredsstillende resultat, kan klage rettes til:

Trafikstyrelsen
Juridisk Kontor
Ellebjergvej 50
DK-2450 København SV
Danmark

Formular til klage kan downloades fra Trafikstyrelsens hjemmeside, der ligeledes indeholder supplerende information om dine rettigheder:
www.trafikstyrelsen.dk

Du skal være opmærksom på, at Trafikstyrelsen ikke kan behandle klager vedrørende; bagageforsinkelse, bagagebeskadigelse og/eller passagerbeskadigelse, erstatningsretlige forhold der udspringer af aftalen mellem passageren og Air Greenland, herunder følgeskader og forhold omkring hotelophold og andre turistmæssige ydelser.

SPROG

Denne folder findes i tre sprogversioner. I tilfælde af uoverensstemmelser vil den danske version have forrang for øvrige sprogversioner.





Air Greenland AS

P.O. Box 1012, 3900 Nuuk

Grønland

airgreenland.dk