

Nedenstående betingelser skal gælde for situationerne beskrevet i dette dokument:

SUN-AIR skal være det transporterende luftfartselskab.

Du skal være indehaver af en bekræftet reservation til en af vores flyafgange.

Du skal have checket helt ind ved det angivne tidspunkt eller, hvis intet tidspunkt er angivet, ikke senere end 45 minutter før afgangstid.

Dette gælder for alle de forskellige indcheckningsmuligheder, vi tilbyder.

Du skal rejse til en billetpris, der er direkte eller indirekte til rådighed for offentligheden eller på en billet udstedt i henhold til vores Executive Club bonusprogram.

1.

I tilfælde af forsinkelser kan vi tilbyde følgende hjælp:

Du tilbydes gratis hjælp under følgende omstændigheder:

Hvis flyafgangen er forsinket med to timer eller mere for flyvninger på indtil 1.500 kilometer.

Hjælpen består af:

A.

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

B.

To telefonopringninger eller e-mail

C.

Hotellophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

D.

Refusion af billetter

Hvis forsinkelsen er mindst fem timer, og du

beslutter dig for ikke at rejse, tilbyder vi dig refusion inden for syv dage af den fulde købspris for billetten for den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en returflyvning til det første afgangsted ved førstgivne lejlighed.

E.

Kompensation ved forsinkelser i ankomst på 3 timer eller mere

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

2.

I tilfælde af aflyste flyafgange kan vi tilbyde følgende hjælp:

A.

Du kan vælge mellem:

1) aflyse rejsen og få refunderet billetten

Vi tilbyder refusion inden syv dage af den fulde købspris af billetten hvad angår den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

2) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted

Vi tilbyder omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, der passer dig, hvis der er ledige pladser.

B.

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

C.

To telefonopringninger eller e-mail

D.

Hotellophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

- Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

E.

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

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

Ovennævnte kompensation reduceres med 50% i følgende situationer:

Du får 50% af ovennævnte kompensationsbeløb, hvis du tilbydes ombooking til et andet fly, som lander:

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

Hvis du har booket flere direkte tilsluttende flyforbindelser som en samlet rejse, altså i samme booking, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted, som du checker ind til.

Hvis du rejser på flere separate billetter, som er booket uafhængigt af hinanden, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted på hver enkelt billet. Du er ikke berettiget til kompensation i følgende situationer:

- 1) Hvis årsagen til aflysningen eller forsinkelsen på 3 timer eller mere skyldes ekstraordinære omstændigheder.

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

- meteorologiske omstændigheder
- sikkerhedsrisici som fx tekniske problemer, der pludselig opstår eller andre uventede fejl ved flysikkerheden
- strejker, der påvirker flydriften
- politisk ustabilitet
- bestemmelser vedrørende lufttrafikstyringen
- andre sikkerhedsaspekter

- 2) Hvis du bliver underrettet om aflysningen mindst to uger før den planlagte afgang.

- 3) Hvis du underrettes om aflysningen mellem syv og fjorten dage før den planlagte afrejse og tilbydes en omlægning af rejsen, hvor du kan rejse indtil to timer før det oprindelige rejsetidspunkt og nå bestemmelsesstedet mindre end fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

- 4) Hvis du underrettes om aflysningen mindre end syv dage før den planlagte afrejse og tilbydes en omlægning af rejsen, hvor du kan rejse indtil en time før det oprindelige rejsetidspunkt og nå bestemmelsesstedet mindre end to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

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

Selv om du har en bekræftet billet og har checket ind i tide, kan du blive afvist fra boarding, hvis flyet er overbooket. Inden vi afviser dig fra boarding af denne grund, opfordrer vi først til, at passagerer frivilligt giver afkald på deres reservation mod aftalte modydelse.

Hvis ikke et tilstrækkeligt antal frivillige melder sig, og vi er nødt til at afvise dig fra boarding, ydes følgende:

A.

Kompensation

- a) 250 EUR på alle flyvninger på indtil 1.500 kilometer.
- b) 400 EUR for alle flyvninger inden for EU på mere end 1.500 kilometer.
- c) 400 EUR på alle flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) 600 EUR for alle flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

Distancen beregnes fra afrejsestedet hvor boarding blev afvist til det endelige bestemmelsessted, der er angivet på billetten.

De ovennævnte kompensationer kan reduceres til det halve under følgende omstændigheder:

Du modtager 50 % af kompensationen, hvis du tilbydes omlægning til dit bestemmelsessted med en flyafgang, der lander:

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

Disse regler vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted, som angives på flybilletten, som ligger til grund for indcheckningen. Hvis du har booket flere direkte tilsluttende flyforbindelser, som en samlet rejse, altså i samme booking, gælder reglerne frem til det endelige bestemmelsessted. Hvis du booker flere flyforbindelser uafhængigt af hinanden, dvs. på separate flybilletter, gælder disse regler kun i forhold til det endelige bestemmelsessted på hver enkelt billet.

B.

Billetter

Du kan vælge mellem:

1) aflyse rejsen og få refunderet billetten Vi tilbyder refusion inden syv dage af den fulde købspris af billetten hvad angår den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

2) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted

Vi tilbyder omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, der passer dig, hvis der er ledige pladser.

C.

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

D.

To telefonopringninger eller e-mail

E.

Hotellophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

Hvem skal du kontakte, hvis du har spørgsmål?

Vores Customer Relations kan kontaktes på e-mail CR@sunair.dk og inden for normal kontortid også på telefon +457698 9024

Ansvarlige nationale myndigheder:

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

www.trafikstyrelsen.dk

Trafikstyrelsen henviser på siden til andre landes myndigheder.