

Almindelige forretnings- og befordringsbetingelser (Thomas Cook Airlines Belgium)

Udgave: 22. juli 2015



Part of the Thomas Cook Group 💛

Wir lieben Fliegen.



Condor
www.condor.com

Almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser (Thomas Cook Airlines Belgium)

Indholdsfortegnelse

1.	Anvendelsesområde	3
2.	Betaling og billetpris	4
3.	Siddepladsreservation og reservation af specialydelser	5
4.	Billet	6
5.	Manglende anvendelse af flybillet, annullering	7
6.	Afbestilling af opgraderinger eller specialydelser	9
7.	Rettidigt fremmøde i lufthavnen	10
8.	Passagerens adfærd	10
9.	Begrænsning eller afvisning af befodrning af en passager eller af bagage (ret til befodringsafvisning)	11
10.	Befodrning af dyr	13
11.	Børn, der rejser alene, befodrning af småbørn (under 2 år), gravide kvinder og særlig omsorg	15
12.	Bagagebestemmelser	16
13.	Hæftelse og klagefrist	18
14.	Rejseplaner, forsinkelser og flystrækninger/ændring af flyvetider, passagerrettigheder	20
15.	Elektronisk udstyr, fastspændingspligt, ikkeryger-fly, alkoholiske drikkevarer, allergier, rejsepapirer, overtrædelse af indrejsebestemmelser og retslige følger	21
16.	Databeskyttelse	23
17.	Forsikringer	23
18.	Henviending til bilag til EF-forordning 2027/97 som ændret ved EF-forordning 889/02.	23
19.	Gældende ret og værneting	25

1. Anvendelsesområde

1.1 Generelt

Disse almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser gælder for de luftbefordringsaftaler, herunder alle tjenesteydelser relateret til dem, som er indgået mellem dig og TCRB N.V. under handelsnavnet Thomas Cook Airlines Belgium, hvor Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) optræder som luftfartstransportør.

Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) har indgået aftaler med andre luftfartsselskaber, hvorfor Thomas Cook Airlines (HQ) er anført som luftfartstransportør i Carrier-spalten på din billet, selvom befordringen muligvis foregår med et andet luftfartsselskab. I det omfang Thomas Cook Airlines Belgium eller vores Airline Code (HQ) er anført som luftfartstransportør, er befordringen omfattet af disse forretnings- og befordringsbestemmelser. I det omfang din befordring foregår med et andet luftfartsselskab, modtager du hurtigst muligt information herom. Når der anvendes et fly fra et andet luftfartsselskab, vil der udelukkende være tale om luftfartsselskaber, som opfylder vores krav til sikkerhed, og som er godkendt af de belgiske eller europæiske luftfartsmyndigheder.

1.2. Code Share

Hvis befordringen gennemføres af andet end det på billetten anførte luftfartsselskab (såkaldt Code Share), skal du være opmærksom på, at befordringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab (såkaldt Code Share-partner) også gælder foruden disse almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser. Befordringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab integreres i de almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser fra HQ og bliver således bestanddel af befordringen. Befordringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab kan dog udvise afvigelser i forhold til de almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser fra HQ. Ved afvigelser har befordringsbestemmelserne fra det andet udførende luftfartsselskab forrang over for de almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser fra HQ. Læs derfor befordringsbestemmelserne fra vores Code Share-partner meget opmærksomt, disse fremgår af denne hjemmeside. Afvigelser og/eller begrænsninger kan i særdeleshed vedrøre bagage- og transportbestemmelser, dyrebefordringsbestemmelser, befordring af børn, der rejser alene, passagerrettigheder, check-in-bestemmelser og for eksempel operationelle uregelmæssigheder samt erstatningsansvarsregler. HQ er forpligtet til at informere dig om Code Share-partners identitet.

1.3 Fly med et afvigende luftfartsselskab

I det omfang, befordringen foretages af et andet luftfartsselskab end Thomas Cook Airlines Belgium med en anden kode end Thomas Cook Airlines Belgium (HQ), gælder disse almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser i overensstemmelse med følgende klausuler ikke: Nr. 3 (Siddepladsreservation og reservation af specialydelser), Nr. 10 (Befordring af dyr på Thomas Cook Airlines-Belgium-fly), Nr. 11 (Børn, der rejser alene), Nr. 12.1 (Håndbagage), Nr. 12.3 (Befordring af sportsvåben og specialbagage), Nr. 12.4 (Transportemballage for special- og sportsbagage). For de klausuler, der er udelukket under Nr. 1.3, gælder de almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser for det relevante luftfartsselskab, som kan findes på deres hjemmeside.

2. Betaling og billetpris

2.1. Betaling

De priser, som er bekræftet i forbindelse med bookningen, gælder udelukkende for befordring fra det faktiske afrejsested til den faktiske destination samt for den eller de personer, som er nævnt i bookingbekræftelsen og på de anførte tidspunkter. Den samlede betaling skal erlægges i forbindelse med bookningen. Betalingen af den samlede billetpris kan erlægges med kreditkort (Eurocard/MasterCard, VISA, American Express) eller via elektronisk bankoverførsel eller SEPA. Afhængigt af betalingstype vil HQ tage et betalingstransaktionsgebyr for hver booking. På visse af sine ruter forbeholder HQ sig ret til at udelukke visse betalingsmuligheder af tekniske grunde.

Da betalingen skal erlægges fuldt ud ved bookingen, debiteres billetprisen med det samme på dit kreditkort eller trækkes på din konto, og alle befordringsdokumenter afsendes samtidig. Overførsel fra udlandet (ordregivers konto føres uden for Belgiens grænser) er kun mulig, hvis kunden (den overførende) dækker alle gebyrer i forbindelse hermed, og hvis overførslen foretages i EUR; i modsat fald, dvs. hvis ovenstående ikke overholdes, er HQ berettiget til at fakturere kunden de påløbne omkostninger og/eller vekselkursforskelle.

"Overførsel" tilbydes for flyafgange, der bookes mere end 20 dage eller mere før afrejsedagen. For bankoverførsler kræver HQ, at kunderne betaler det fulde beløb senest fem dage fra bookingdatoen. Efter udløb af denne betalingsfrist er TCRB N.V. ved manglende eller ufuldstændig betaling og efter passende betalingspåmindelse og angivelse af betalingsfrist med trussel om annullering berettiget til at hæve befordringsaftalen med omgående varsel og automatisk annullere bookningen efter de sædvanlige takstbetingelser for annullering. Efter annullering bortfalder befordringspligten, og den annullerede samlede flybilletpris skal betales i henhold til vores afbestillings-/takstbetingelser.

I tilfælde af manglende eller for sen betaling (restance) beregnes der morarenter. I tilfælde af tilbageførsel som følge af forkerte oplysninger fra din side eller manglende dækning er HQ berettiget til at beregne sig et gebyr for tilbageførslen. I tilfælde af tilbageførsel udgør minimumgebyret € 10,00 pr. booking, og i relation til betaling ved skranken i lufthavnen udgør gebyret € 25,00 pr. booking, i det omfang du ikke kan godtgøre, at vi ikke har lidt nogen skade eller kun begrænset skade som følge af tilbageførslen. Også i tilfælde hvor en tilbageførsel sker i forlængelse af en betaling foretaget om bord på flyet (køb om bord), er vi berettiget til at beregne os et minimumgebyr for tilbageførslen på € 10,00, i det omfang du ikke kan godtgøre, at vi ikke har lidt nogen skade eller kun begrænset skade som følge af tilbageførslen.

I tilfælde hvor tilbageførslen af en SEPA-overførsel, som skyldes manglende dækning, er HQ berettiget til at hæve et beløb, igen via SEPA-autorisation, på din konto svarende til de ubetalte fordringer, der er opstået som følge heraf, inklusive det minimumgebyr for tilbageførslen, der er omtalt ovenfor. Denne overførselsautorisation også for engangsoverførsler til dækning af skadeserstatningskrav, som måtte opstå som følge af tilbageførslen på grund af manglende dækning og den tilhørende hævelse af befordringsaftalen. Den af dig meddelte SEPA-overførselsautorisation gælder således også til krav i forbindelse med tilbageførsel som følge af manglende dækning og eventuelle skadeserstatningskrav.

HQ. er berettiget til at overdrage debiteringsarbejdet til tredjemand.

Hvis billetprisen på trods af skriftlige påmindelser herom ikke betales, er HQ. berettiget til at hæve befordringsaftalen og kræve skadeserstatning i henhold til ophævelsesbestemmelserne for den pågældende booking. Det er ikke nødvendigt at fastsætte nogen frist, i det omfang

afrejsen er umiddelbart forestående, og det derfor ikke længere er muligt at sætte nogen frist før afrejsen. I så fald kan HQ hæve aftalen med det samme og afvise at forestå befordringen.

De af dig erlagte delbetalinger for en eksisterende fordring modregnes først i den ældste fordring. En utilstrækkelig betaling, som er erlagt til dækning af fordringen, bruges i første omgang til dækning af påløbne renter og efterfølgende til dækning af billetprisen.

2.2. Billetpris

De ydelser og priser, der er angivet i forbindelse med bookingen, er gældende. Ændringer af billetprisen er efter indgåelse af aftalen udelukkende tilladt i tilfælde af ændringer i brændstofpriser, ændring eller indførelse af luftfartsspecifikke afgifter (skatter, gebyrer, bidrag, særafgifter eller andre luftfartsspecifikke afgifter for bestemte ydelser) samt luftfartsspecifikke betalinger eller emissionscertifikatomkostninger, hvis der er mere end fire måneder mellem tidspunktet for aftaleindgåelsen og det aftalte rejsetidspunkt, hvis HQ. straks underretter dig herom efter at være blevet gjort bekendt med ændringerne, og hvis HQ ikke havde mulighed for at tage højde for ændringerne på tidspunktet for aftalens indgåelser.

Den efterfølgende debitering sker ved, at der foretages en siddepladsbetinget forøgelse af ovennævnte omkostninger, afgifter og betalinger, som videredebiteres til flypassagererne. I andre tilfælde fordeles de ekstra omkostninger på antallet af siddepladser i flyet. HQ. vil derefter debitere dig det ekstra beløb, som din siddeplads pålægges.

3. Siddepladsreservation og reservation af specialydelser

3.1. Siddepladsreservation

Det er muligt at reservere siddepladser indtil 72 timer før afrejse. Der beregnes et gebyr for håndtering af siddepladsreservationen. Denne service kan kun benyttes på HQ-fly med vores Airline Code (HQ) samt fly tilhørende Thomas Cook Airlines Belgium.

På kort- og mellemdistancefly tilbydes der også mulighed for at reservere siddepladser ved nødudgangene.

Vi henviser til, at følgende personkreds som følge af gældende sikkerhedsbestemmelser fra myndighederne ikke må sidde på eller ved Exit-rækken/nødudgangene (XL seats):

- babyer og børn under 12 år
- gravide
- personer, som medbringer dyr i kabinen
- personer med fysiske og/eller mentale handicap
- personer, der har nedsat førlighed som følge af kropsmål, sygdom eller alderdom.

Ved at reservere en siddeplads ved en af nødudgangene bekræfter du, at ovenstående kriterier ikke gælder for dig og de personer, som du har booket for. Desuden skal du være klar til at hjælpe personalet ombord i nødstilfælde. Dette forudsætter, at du kan kommunikere med personalet på hollandsk/fransk eller engelsk. Hvis dette ikke er tilfældet, forbeholder HQ sig retten til at tilbyde siddepladsen til andre personer, uden at du har krav på at få refunderet reservationsomkostningerne. Hvis det ikke er muligt at tilbyde en anden siddeplads på trods af alle foranstaltninger, har HQ ret til at afvise befordringen.

Siddepladsreservationen og omkostningerne i forbindelse hermed er gyldige fra den sidste belgiske lufthavn til den første udenlandske lufthavn og omvendt. Børn i alderen 2-11 år betaler samme pris som voksne for siddepladsreservation.

Priserne for siddepladsreservation fremgår af Thomas Cook Airlines' hjemmeside (www.thomascookairlines.be).

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelse iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser. Det andet luftfartsselskabs befodringsbestemmelser kan afvige fra de foreliggende almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser.

3.2. Reservation af specialydelser

Hos HQ kan du booke en lang række ekstra specialydelser som f.eks. befodrning af sports- og specialbagage, Premium-menuer og specialmåltider. I tilfælde af ændringer af reservation eller afbestilling af specialydelser er HQ. berettiget til at beregne sig et administrationsgebyr på €10,00 pr. booket specialydelse eller foretaget reservation.

Specialydelser skal bookes via kundecenteret og skal betales med det samme, når der bookes, via kreditkort eller elektronisk bankoverførsel.

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befodringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser.

3.2.1. Premium-menuer og specialmåltider

I stedet for den almindelige service om bord tilbyder vi et udvalg af specialmåltider (premium-menuer). Desuden er det muligt at bestille følgende specialmenuer til ovennævnte priser pr. person og pr. strækning: vegetarmad, diabetesmad, glutenfri mad, muslimsk mad og koshermad. Bestillingen kan ske direkte ved bookning eller rettidigt, dog senest 48 timer før afrejse, hos dit rejsebureau eller vores servicecenter.

Priserne for denne service fremgår af Thomas Cook Airlines' hjemmeside (www.thomascookairlines.com).

4. Billet

HQ stiller udelukkende de aftalte befodringsydelser til rådighed for de passagerer, der fremgår af billetten eller anden befodringsdokumentation.

Passageren skal kunne dokumentere sin identitet med gyldigt ID. Passagerens fulde for- og efternavn skal stemme overens. Afvigende afrejse-/returdato for passagerer i en booking er ikke mulige. Rejsedokumenter kan ikke overdrages.

Hvis du ikke rejser med en elektronisk billet, har du udelukkende krav på befodrning, hvis du kan forevise en gyldig billet, som er udstedt i den pågældende passagers navn og samtidig forevise gyldigt ID (ID-kort, pas). Når du foretager booking skal du derfor altid sørge for, at dit navn og navnet eller navnene på eventuelle medrejsende passagerer stemmer fuldstændig overens med navnene og stavemåden i den dokumentation, som du medbringer med henblik på at dokumentere jeres identitet.

5. Manglende anvendelse af flybillet, annullering

5.1. Manglende anvendelse af flybillet

På følgende betingelser har du altid ret til at hæve befordringsaftalen, før du stiger om bord på flyet. Af hensyn til dig selv og for at undgå misforståelser anbefaler vi på det kraftigste, at du foretager hævelsen skriftligt med angivelse af dit booking- eller referencenummer. Hvis du ikke stiger om bord på flyet, anser vi det ligeledes som en hævelse fra din side. Afgørende for tidspunktet for meddelelsen om tilbagetræden fra befordringen er det tidspunkt, hvor vi eller vores aftalepartnere modtager erklæringen inden for normal åbningstid.

I tilfælde af annullering er vi berettiget til at forlange den aftalte betaling. Vi medregner dog det, som vi sædvanligvis har sparet i omkostninger som følge af ophævelsen eller det, som vi har erhvervet via anden anvendelse.

Den godtgørelse, som vi måtte have krav på, udregnes ud fra befordringsprisen uden afgifter og gebyrer. For special- og siddepladsreservationer gælder andre bestemmelser for godtgørelse.

Minimumbeløbene afrundes til hele euro. Du har ret til at forsøge at godtgøre over for os, at vi ikke har haft noget eller kun har haft et begrænset tab. Det servicegebyr, som vi har beregnet os i forbindelse med bookingen, kan ikke refunderes.

Zone-opdeling:

Flyruterne er opdelt i forskellige zoner, afhængigt af flyrute eller seneste destination betjent af et fly med HQ-kode.

Zone 1: Frankrig, Balearerne, Spanien og Portugal, kontinentalt, Bulgarien, Kroatien, Balkan, Italien

Zone 2: Kanariske øer, Cabo Verde, Madeira, Cypern, Grækenland, Tyrkiet, Ægypten, Marocco, Tunesien

5.2. Annulleringsgebyrer

I tilfælde af annullering har vi ret til den aftale kompensation. Vi kræver det, vi normalt har sparet som følge af en hævelse af afalen eller kunne have tjent ved anden brug. Den kompensation, vi har ret til, er baseret på prisen for billetten før skatter og afgifter. For specialydelse og pladsreservationer gælder andre kompensationsregler.

Faste priser afrundes til hele beløb i euro. Du har ret til at bevise for os, at der ikke er lidt noget eller kun et lavere tab. Det servicegebyr, vi pålagde ved bookingen, kan ikke refunderes.

Ovenstående bestemmelser gælder i tilfælde af aflysning af rejseaftalen indgået af Thomas Cook Airlines Belgium, dersom de i pkt. 2.1 nævnte omstændigheder skulle opstå (manglende betaling fra kundens side).

5.2.1 Economy Plus (takstkode "N") Fra den 28. dag og op til 24 timer før afgang af den første bookede flystrækning og, i tilfælde af aflysning, efter en tidligere genbooking startende fra 28 dage før afgang af den først bookede flyafgang.:

Zone 1-2: billetten	€ 30 pr. person og flystrækning plus 25 % af
------------------------	--

Fra 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning er refusion ikke mulig. Når du er steget om bord på flyet til destinationen, kan der ikke foretages refusion, hvis du vælger ikke at stige om bord på flyet fra destinationen.

Basistakst (takstmærke "SPO")

I tilfælde af aflysning eller manglende anvendelse af en flybillet i relation til basistakst kan billetten ikke refunderes.

Hvis du træder tilbage fra befordringen, skal du returnere alle eventuelt allerede udstedte billetter, da vi ellers vil være tvunget til at beregne os den fulde pris for befordringen.

5.3. Ombookninger før påbegyndelse af første flystrækning

Ombookninger kan kun foretages inden for samme sæson (sommersæson 01.05-31.10/ wintersæson 01.11-30.04 inden for et år) og under bevarelse af den oprindelige strækningstype (kort- og mellemdistance eller langdistance). Ombookinger fra afgang til en oprindeligt højere takst til afgang til en lavere takst kan kun foretages, hvis den oprindelige billetpris bevares. Ved ombooking til afgang til en højere takst skal prisforskellen mellem billetprisen til den lavere takst og billetprisen til den højere takst på tidspunktet for ombookingen (den aktuelle dagspris på billetten) straks efterbetales.

Hvis du foretager ændringer af termin, destination, passagerantal eller afrejselufthavn, efter at du har booket flyet, men før du har påbegyndt første flystrækning, beregner vi os et minimumgebyr for ombookingen for hver ombooket passager.

5.3.1. Economy Plus (takstmærke "N")

- Ikke noget ombookningsgebyr.
- Fra 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning eller efter afrejsedagen kan der ikke foretages ombooking.

5.3.2. Economy Classic (takstmærke "SPO")

€ 30 pr. person og strækning frem til 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning for kort- og mellemdistancestrækninger (flyvetid op til 5 timer); børn under 2 år gratis.

Fra 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning eller efter afrejsedagen kan der ikke foretages ombooking.

5.3.3. Economy Light (takstmærke "LM")

Ombooking er ikke mulig.

5.4. Ombookninger efter påbegyndelse af første flystrækning

For bookinger i relation til basistakst og basistakst med Flex Relax kan der foretages ændringer af det oprindeligt bookede fly fra destinationen med forbehold for myndighedsgodkendelse frem til 24 timer før det oprindeligt bookede afrejsetidspunkt ved frit tilgængelige pladser eller samme eller en højere takstklasse inden for samme sæson (sommersæson 1. maj – 31. oktober, wintersæson 1. november – 30. april). Der kan ikke

foretages ombookning til en efterfølgende sæson. Der beregnes en eventuel takstforskel samt et ombookingsgebyr på € 30 per person (zone 1-2). I takstgruppen Economy Plus betales eventuelle takstforskelle. I takstgruppen Economy Light er det ikke muligt at ombooke efter afgang af den første bookedede flyvning.

Du kan udelukkende betale ombookingsgebyret og eventuelle takstforskelle i forbindelse med en ombooking efter at have påbegyndt første flystrækning med kreditkort eller bankoverførsel (tilmelding til SEPA-betalingservice).

5.5. Stedfortrædere

Ved bookinger i relation til takstgrupperne Economy Plus og Economy Classic kan der udpeges en stedfortræder inden for den bookedede takst frem til 24 timer før påbegyndelse af rejsen til destinationen for hele befordringsydelsen. Der kan ikke foretages efterfølgende ændring af bank- eller kreditkortoplysninger i forbindelse med en navneændring. Aftalepartneren og stedfortræderen hæfter solidarisk for befordringsomkostningerne.

Der beregnes følgende gebyrer i forbindelse med navneændringer:

5.5.1. Economy Plus (eller takstmærke "N")

- Der beregnes ikke noget navneændringsgebyr for op til 3 ombookninger frem til 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning.
- Fra 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning eller efter afrejsedagen kan der ikke foretages navneændring.

5.5.2. Economy Classic (takstmærke "SPO")

€ 30 pr. person og strækning frem til 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning for kort- og mellemdistancestrækninger (flyvetid op til 5 timer); børn under 2 år gratis.

Fra 24 timer før påbegyndelse af første flystrækning eller efter afrejsedagen kan der ikke foretages ombookning.

5.6. Særlige betingelser for Code Share-partnere

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser. Det andet luftfartsselskabs vilkår kan afvige fra de foreliggende almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser.

6. Afbestilling af opgraderinger eller specialydelser

6.1. Afbestilling af opgraderinger

Ovenstående gebyrer for annullering eller ombookning er kun gældende for selve transportprisen.

6.2. Afbestilling af specialydelser

Hvis en bookning ændres, eller en specialydelse afbestilles, f.eks. transport af sportsudstyr og specialbagage, premium- og specialmåltider, har Thomas Cook Airlines Belgium ret til at opkræve en håndteringsgebyr på 10 EUR per bestilt eller reserveret specialydelse.

6.3. Afbestilling af opgraderinger

Hvis flyvningen udføres af en Code Sharing-partner, gælder de særlige betingelser i punkt 1.2 i de foreliggende almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser. Det andet luftfartsselskabs vilkår kan afvige fra de foreliggende almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser.

7. Rettidigt fremmøde i lufthavnen

Det gældende tidspunkt for fremmøde for dig afhænger af strækningen for det bookede fly og/eller den anførte afrejse lufthavn. Som fremmødetidspunkt definerer vi det fastlagte tidspunkt, hvor du skal være mødt frem ved check-in-/bagageindleveringsskranken. Du bedes tage højde for følgende nævnte fremmødetidspunkter, når du planlægger din rejse. For at sikre problemfri check-in og en punktlig afrejse anbefaler vi kraftigt, at du overholder følgende angivne tider, da vi ellers er berettiget til at annullere din booking og afvise befordringen. Vi hæfter ikke for eventuelle skader og omkostninger, som du måtte opleve som følge af din egen tilsidesættelse af denne pligt.

Vi aftaler med dig, at du skal møde frem ved check-in-skranken/i vores check-in-område inden for de angivne tidspunkter:

- ved kort- og mellemdistancestrækninger 90 min. før det afrejsetidspunkt, der er anført på billetten

For alle vores passagerer gælder det, uafhængigt af den bookede befordringsklasse, at de senest 45 minutter før og ved langdistancestrækninger senest 60 minutter før det afrejsetidspunkt, der fremgår af billetten, skal være i besiddelse af deres boardingkort og have foretaget check-in.

Som følge af de gældende sikkerhedsbestemmelser og person- og bagagekontroller henviser vi til, at du straks efter check-in skal bevæge dig hen imod den gate, der fremgår af boardingkortet, og at du skal blive ved gaten frem til det tidspunkt, hvor du kaldes ud til flyet. Du skal senest på det tidspunkt, der fremgår af boardingkortet, have indfundet dig ved gaten til det fly, som du har foretaget check-in til, da vi ellers er berettiget til at annullere din booking og afvise at befordre dig med henblik på at undgå forsinkelse i forbindelse med boarding og dermed forsinket afgang. Vi hæfter ikke for de skader og udgifter, som du måtte blive påført som følge heraf.

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de foreliggende almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser. Det andet luftfartsselskabs vilkår kan afvige fra de foreliggende almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser.

8. Passagerens adfærd

Hvis du under check-in eller ombordstigning, eller mens du opholder dig om bord på flyet, opfører dig på en sådan måde, at du frembyder en fare for flyet eller for personale eller genstande om bord, at du har indvirkning på besætningens arbejde eller ikke adlyder besætningens anvisninger, herunder også anvisninger vedrørende rygeforbud, alkohol- eller stofindtag, eller at du udsætter andre passagerer eller besætningen for ubehageligheder eller skade, forbeholder vi os retten til at anvende alle nødvendige foranstaltninger med henblik på at forhindre denne adfærd, herunder indespærring, samt at afvise befordring.

9. Begrænsning eller afvisning af befordring af en passager eller af bagage (ret til befodringsafvisning)

HQ kan afvise at foretage befordring eller viderebefordring af en passager eller dennes bagage eller vælge at afbryde befordringen før tid, hvis et eller flere af følgende punkter er opfyldt:

9.1.

Befordringen er i modstrid med gældende lov, gældende bestemmelser eller krav i afrejse- eller destinationslandet eller det land, som overflyves; eller

9.2.

Befordringen truer sikkerheden, ordenen eller sundheden for de øvrige passagerer eller besætningsmedlemmer eller udgør en urimelig belastning for befordringen; eller

9.3.

Den mentale eller fysiske sundhedstilstand, herunder påvirkning af alkohol og stoffer eller allergirelaterede påvirkninger, udgør en fare eller risiko for passageren selv, for andre flypassagerer, for besætningsmedlemmerne eller for genstande; eller

9.4.

Passageren på et tidligere fly udviste en ikke ubetydelig og uretmæssig adfærd, og der er grund til at antage, at denne adfærd kan gentage sig; eller

9.5.

Passageren afviser at lade sig selv eller sin bagage undersøge i sikkerhedskontrollen; eller

9.6.

Den aktuelle billetpris, skatter, afgifter eller tillæg (også for tidligere flyafgange) er ikke blevet betalt; eller

9.7.

Passageren er ikke i stand til at forevise gyldig rejsedokumentation, eller passageren ønsker at rejse til et land, hvor vedkommende udelukkende har tilladelse til at opholde sig i transit, eller til hvilket vedkommende ikke har indrejsetilladelse. Rejsedokumenterne blev ødelagt under flyveturen, eller passageren nægter at udlevere dem til besætningen mod kvittering, på trods af at vedkommende er blevet bedt herom; eller

9.8.

Af medicinske grunde skal der anvendes pneumatisk eller elektrisk drevet udstyr under flyveturen.

Bagagen må ikke indeholde følgende:

9.9.

Genstande, som frembyder en fare for flyet eller personer eller genstande om bord på flyet i henhold til beskrivelserne i de IATA-bestemmelser om farligt gods, som fås hos os eller hos det rejsebureau, som har udstedt billetten. Dette gælder især eksplosive stoffer, komprimerede og flydende gasser, oxiderede, radioaktive eller magnetiserende stoffer, letantændelige stoffer, giftige eller aggressive stoffer samt andre flydende stoffer af enhver art.

9.10.

Genstande, hvis befordring er forbudt i henhold til gældende lov i de lande, som der flyves fra, som der flyves til, eller som der flyves hen over.

9.11.

Enkelte medbragte litiumbatterier eller litium-akkumulatorer (som anvendes i elektroniske brugsgenstande som f.eks. i bærbare pc'er, mobiltelefoner, ure, kameraer) må udelukkende medbringes i håndbagagen.

9.12.

Hvis du medbringer følgende genstande på dig selv eller i din bagage: enhver form for våben, herunder især (a) skyde-, slag- eller stikvåben samt sprayudstyr, som bruges til angrebs- eller forsvarsformål, (b) ammunition og eksplosionsfarlige stoffer, (c) genstande, som i deres form eller via deres egenskaber ligner våben, ammunition eller eksplosionsfarlige stoffer, skal du informere os herom før afrejsen. Befordringen af disse genstande er kun tilladt, hvis de beføres i henhold til bestemmelserne vedrørende befordring af farlige genstande som fragt eller oplyst bagage.

Ansatte inden for politiet, som i tjenesten er forpligtet til at bære våben, skal udlevere våbnet til den ansvarlige luftfartøjschef.

9.13.

Enhver form for våben, herunder især skyde-, slag- eller stikvåben, samt sprayudstyr. Jagt- og sportsvåben kan medbringes som bagage efter vores skøn. De skal være afladet og transporteres i en lukket og gængs emballage. Befordringen af ammunition er omfattet af ICAO- eller IATA-bestemmelserne vedrørende transport af farligt gods.

9.14.

Genstande, som i kraft af deres vægt, størrelse eller form eller som følge af deres fordærvelighed, skrøbelighed eller særlige følsomhed er farlige eller usikre eller uegnede til befordring. Du kan finde yderligere oplysninger herom hos os eller vores samarbejdspartnere.

9.15.

Elektroniske cigaretter ("E-cigaretter") er ikke tilladte i indskrevet bagage og må kun medbringes i håndbagage.

9.16.

Hvis din indleverede bagage indeholder ovenstående genstande, og hvis de opdages under sikkerhedskontrollen, skal genstandene fjernes fra bagagen. Dette kræver, at din bagage åbnes, og at den farlige genstand fjernes. HQ hæfter ikke for den fjernede genstand. Vi hæfter ikke for skader, som måtte opstå på bagagen eller dennes indhold som følge af, at bagagen åbnes.

9.17.

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befodringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser.

10. Befordring af dyr

10.1.

Befordringen af hunde, katte og andre husdyr forudsætter HQ's godkendelse. Følgende betingelser skal være opfyldt:

Generelt tillader Thomas Cook Airlines Belgium kun transport af katte og hunde fra og med en alder på 4 måneder, og til EU fra lande udenfor, der ikke er udtrykkeligt nævnt, først fra og med en alder på 7 måneder. Dyrene skal være lukket korrekt inde i forsendelseskasser og være forsynet med gyldige sundheds- og vaccinationsattester, indrejsetilladelse og andre indrejse- eller transitpapirer, som måtte være påkrævet i de pågældende lande. HQ forbeholder sig retten til at bestemme befodrningstype og -måde samt til at begrænse antallet af tilladte dyr på et givent fly.

10.2.

Vægten af de medbragte dyr samt vægten af transportkassen og dyrefoder er ikke indeholdt i passagerens fribagage. Der skal betales for transport af dyr. Desuden gælder de særlige vilkår i 10.3.

Du kan finde flere oplysninger om befodrningen af dyr samt priserne herfor på Thomas Cook Airlines' hjemmeside (www.thomascookairlines.be).

Dyret i bur skal vejes ved check-in sammen med passagerens registrerede bagage. Oplysninger om befodrningen af dyr samt priserne herfor

10.3.

Førerhunde og lignende ledsagehunde samt disses transportkasser og dyrefoder befodrres gratis og uden for fribagagegrænsen. Den gratis befodrning og befodrning i selve kabinen forudsætter dokumentation for dyrets medicinske nødvendighed. For visse fly skal passageren kunne dokumenteres med en medicinsk attest, at han/hun er afhængig af en psyko-terapeutisk hund. Disse dyr skal altid have mundkurv på og være i snor under hele flyreisen.

På flyvninger til og fra USA kan en passager uden beregning medbringe en psykoterapihund i kabinen. I så fald skal passageren forevise aktuelle attester (højst et år gammel på tidspunktet

for passagerens første planlagte flyvning) på brevpapir fra en anerkendt psykoterapeut (psykiater, psykolog, autoriseret klinisk socialpædagog eller almenpraktiserende læge, der konkret behandler passagerens psykiske lidelser), hvoraf rimeligt begrundet fremgår, at (1) passageren lider af psykiske lidelser, der fremgår af DSM-IV, (2) passageren er afhængig af sin psykoterapeutiske hund under flyvningen og/eller gøremål på bestemmelsesstedet, (3) den forelagte tro-og-love-erklæring hidrører fra en anerkendt psykoterapeut, der konkret behandler passageren, samt (4) datoen for og typen af psykoterapeutens anerkendelse samt oplysninger om, hvilken stat der har udstedt den.

10.4.

Passagerer, der ønsker at rejse med en assistance- eller terapihund, bedes advisere os herom mindst 48 timer før afgang og ankomme til indcheckningsskranken mindst en time før den angivne check_ind-tid.

Bemærk: For at sikre en sikker og problemfri flyrejse skal dyret været trænet til at opføre sig ordentligt i offentlige miljøer. Vi tillader kun passagerer at medføre dyr i kabinen under betingelse af, at dyret adlyder sin ejer og opfører sig ordentligt. Hvis dyret ikke opfører sig ordentligt, kan passageren blive bedt om at sætte mundkurv på det under flyreisen, at få dyret transporteret i bagagerummet (hvis der er et tilgængeligt transportbur), alternativt kan transport blive nægtet.

10.5.

Passagererne skal selv undersøge hos det ansvarlige rejsebureau, hvilke regler der gælder i destinationslandet for indførsel eller transit af dyret. Thomas Cook Airlines Belgium undersøger ikke passagerens erklæring eller de dokumenter, der fremlægges af passageren, for korrekthed eller fuldstændighed. Desuden forpligter passagererne sig til at medbringe alle de nødvendige dokumenter for transport af dyret (ind- og udrejsepapirer, sundhedsattester eller øvrige papirer). Thomas Cook Airlines Belgium er ikke ansvarlig for følger, tab eller udgifter på grund af, at passageren ikke overholder det pågældende lands gældende regler; det gælder også gen-indrejse i et EU-land, for at dyret kan rejse ind i eller gennem de pågældende lande eller passagerens manglende fremlæggelse af korrekte ind- og udrejседokumenter, sundhedsattester eller andre papirer. Hvis ovennævnte gældende bestemmelser overtrædes, hæfter passageren for bøder og/eller omkostninger (specielt karantæne-omkostninger), der måtte pålægges Thomas Cook Airlines Belgium af det pågældende land eller, i tilfælde af forudbetaling ved Thomas Cook Airlines Belgium, at refundere Thomas Cook Airlines Belgium. Passageren er også forpligtet til at betale den gældende takst, dersom Thomas Cook Airlines Belgium nødsages til at transportere dyret til afrejsestedet eller anden lokalitet efter offentligt krav. For betaling af den pågældende billet kan Thomas Cook Airlines Belgium benytte de penge, passageren har betalt for ikke anvendt transport eller andre af passagerens betalingsmidler, der er i Thomas Cook Airlines Belgiums besiddelse på tidspunktet. Der betales ingen refusion for den betalte billet for transport til det sted, hvor indrejse blev nægtet, eller hvortil dyret deporteres. Passageren hæfter for alle skader, som et dyr påfører Thomas Cook Airlines Belgium eller tredjepart inden for lovens rammer frugør således Thomas Cook Airlines Belgium for enhver hæftelse i denne henseende.

10.6.

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befodringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser.

11. Børn, der rejser alene, befodrning af småbørn (under 2 år), gravide kvinder og særlig omsorg

11.1. Børn, der rejser alene (UM)

Børn i alderen 5 til 11 år kan rejse uden ledsagelse ved at gøre brug af vores omsorgstilbud. Børn under 5 år skal altid rejse under ledsagelse af deres forældre, søskende over 16 år eller med andre personer over 18 år. Alenerejsende unge op til 16 år behandles på forældrenes udtrykkelige ønske som alenerejsende børn.

Det er nødvendigt at tilmelde sig omsorgsservicen, hvilket kan ske op til senest 48 timer før afrejse. En gratis siddeplads reserveres til barnet. Vi gør opmærksom på, at der muligvis opkræves et omsorgsgebyr på connect-fly fra andre luftfartsselskaber for tilslutningsfly til eller fra afrejse- og/eller ankomstlufthavne. Yderligere oplysninger herom skal indhentes hos de pågældende luftfartsselskaber.

I afrejse-lufthavnen kræves alle fuldstændige oplysninger (navn, adresse, telefonnummer) på den ledsager, som afleverer eller henter børnene, indtil børnene er afleveret eller afhentet. Hvis dette ikke er forældrene, skal der forevises en fuldmagt fra forældrene i forbindelse med check-in og afhentning af barnet. Barnets ledsager skal af sikkerhedsmæssige årsager identificere sig med gyldig billedlegitimation ved check-in og ved aflevering af barnet på ankomststedet.

Hvis de pågældende lufthavnsmyndigheder tillader det, er der mulighed for at følge barnet til afrejsegaten. I alle tilfælde skal ledsageren blive i lufthavnen, indtil flyet er lettet. I transitlufthavne og ombord på flyet tager HQ's personale sig af barnet.

11.2. Befodrning af småbørn og børn

For det tilfælde at et barn, som endnu ikke er fyldt 12 år, udelukkende ledsages af den ene af forældrene, kan det for at undgå misforståelser og problemer være en fordel at medbringe en skriftlig bekræftelse fra den anden forældrepart af, at den ledsagende forældrepart har ret til at medbringe barnet på flyet/flyene.

Hver voksen kan maks. medbringe et lille barn op til 2 år uden krav om siddeplads. En voksen må kun medbringe endnu et barn under 2 år på forespørgsel, og udelukkende hvis der bestilles en siddeplads til almindelig billetpris til det andet småbarn.

Et småbarn (under 2 år) skal bookes som et barn, der betaler fuld billetpris, for såvel afrejse- som returfly og betales for som sådant, dersom det pågældende barn fylder 2 år før returreksen.

11.3. Gravid kvinde

Af sikkerhedsgrunde kan gravide kvinder ikke længere flyve med Thomas Cook Airlines Belgium fra svangerskabets 36. uge (32. uge ved flerbarnsgraviditeter). Mellem 28. og 36. uge af svangerskabet (kun op til 32. uge for flerbarnsgraviditeter) skal der fremlægges en lægeerklæring vedrørende egnetheden til at flyve; denne må ikke være dateret mere end 10 dage før afrejsedatoen.

11.4. Særlig omsorg

For at sikre den bedst mulige forberedelse til rejsen bedes du allerede ved bookingen og senest 48 timer før afgang informere HQ om behovet for særlig omsorg, herunder især ved befording af handicappede personer, gravide, syge personer eller andre, som har brug for særlig omsorg. Hvis behovet for særlig omsorg anmeldes for sent eller slet ikke, kan vi ikke garantere ideel omsorg. Vi udelukker ikke passagerer fra befording under henvisning til deres behov for særlig omsorg, hvis de pågældende har informeret os om deres behov i forbindelse med køb af billet, og vi samtidig har indvilliget i at tilbyde særlig omsorg.

11.5 Særlige betingelser for transport med Code share-partnere

Hvis befordingen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befodringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser.

12. Bagagebestemmelser

I forbindelse med luftbefordring kan du medbringe bagage som fribagage i et vist omfang. Grænserne for fribagage fremgår af billetten eller den udskrift, som ligger til grund for dit tilbud om at indgå en luftbefodringsaftale. Befodringen af bagage over grænserne for fribagage samt befodrning af specialbagage er forbundet med gebyrer. Ved check-in-skranken foretages der stikprøvekontrol af din bagage. Vi henviser til, at de genstande, som er anført i afsnit 10, ikke må befinde sig i den indcheckede bagage eller i håndbagagen. Desuden henviser vi til, at der ikke må medbringes spidse eller skarpe genstande som f.eks. knive, sakse eller indholdet af et manicuresæt i håndbagagen. Sådanne genstande skal medbringes i den indcheckede bagage.

Ved brug af connect-fly fra andre luftfartsselskaber til HQ-fly gælder de almindelige befodringsbestemmelser og bagageregler fra det anførte luftfartsselskab på hele rejsen. I det omfang du har reserveret specialydelser på en HQ-strækning eller har checket specialbagage ind, gælder reservationen udelukkende på den af HQ anførte strækning. Hvis befodringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelse iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befodringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser.

Priserne for transport af bagageovervægt fremgår af Thomas Cook Airlines' hjemmeside (www.thomascookairlines.com).

12.1. Håndbagage

Du må medbringe håndbagage med en vægt på op til maks. 6 kg gratis ombord. Desuden er det tilladt at medbringe en lille håndtaske, en bærbar pc med taske, en paraply og nødvendig gåhjælp ombord. Målene for håndbagagen må ikke overskride målene 55 x 40 x 20 cm. I det omfang den tilladte maksimalvægt eller de tilladte mål for håndbagagen overskrides, har vi ret til at beregne et tillæg for overvægt. Desuden er vores ground- og kabinepersonale af sikkerhedsgrunde forpligtet til at opbevare ikke-tilladt bagage sammen med den øvrige bagage i lastrummet. For det tilfælde at vægt- og målgrænserne ikke overholdes, hæfter vi ikke for de værdigenstande og skrøbelige genstande, som måtte befinde sig i håndbagagen.

Under alle omstændigheder skal håndbagagen kunne anbringes under dit sæde foran eller i bagagerummet. Hvis din håndbagage ikke opfylder disse betingelser, eller hvis sikkerhedskravene ikke opfyldes, skal bagagen checkes ind. Genstande, som ikke er egnet til transport i lastrum (f.eks. følsomme musikinstrumenter), godkendes kun til befordring i kabinen, hvis vi er blevet underrettet om genstanden i forvejen og har godkendt genstanden til befordring. I så fald beregner vi os en pris for befordringen af den pågældende specialbagage.

I henhold til EF-forordning 1546/2006 må du medbringe væsker, trykbeholdere (som f.eks. spray), tandpasta, lotion og andre gelagtige substanser i en maks. mængde på 100 ml pr. bagageenhed i håndbagagen på alle fly, som starter i Europa (også på udenrigsfly). Det afgørende er den påtrykte mængde og ikke den mængde, der er tilbage i beholderen. De enkelte beholdere skal anbringes i en transparent og aflukkelig plastpose med en maks. kapacitet på 1 l, som kan kontrolleres visuelt i forbindelse med sikkerhedskontrollen. Der må kun medbringes én pose pr. passager. For medikamenter og babymad gælder der særlige bestemmelser. Forskellige lande uden for EU har enslydende eller tilsvarende bestemmelser. Passagerer kan finde yderligere oplysninger herom hos os eller vores autoriserede samarbejdspartnere.

12.2. Overvægt

Hvis du med din håndbagage overskrider den maksimalvægt for håndbagage eller den samlede vægt for hele din bagage, som gælder for det pågældende fly, har vi ret til at beregne os en merpris for overvægt.

Priserne for transport af overvægt fremgår af Thomas Cook Airlines' hjemmeside (www.thomascookairlines.be).

Hvis du lader bagage stå tilbage i forbindelse med check-in eller ved gaten, hæfter vi ikke for den pågældende bagage. Hvis du får udgifter i forbindelse med den efterladte bagage, herunder opbevaringen eller bortskaffelsen heraf, hæfter du selv herfor.

12.3. Befordring af sportsvåben og specialbagage

Der beregnes et gebyr for transport af specialbagage og sportsbagage. Korrekt registrering heraf skal ske senest 48 timer før afrejsen. Sportsudstyret skal registreres via vores servicecenter eller et rejsebureau efter eget valg. Hvis det ikke er registreret i tide, kan vi ikke garantere transport af disse genstande.

Gebyrer for specialbagage og overvægtsbagage kan ses på Thomas Cook Airlines Belgiums netside (www.thomascookairlines.be).

12.4. Transportemballage for special- og sportsbagage

Befordringen af specialbagage og sportsbagage må kun foregå i dertil egnet transportemballage eller transportbeholdere. Enhver sportsbagage skal pakkes og hele bagagen afregnes i henhold til de gældende takster for overvægt som måtte ligge ud over det gebyr, der betales for special- og sportsbagage. Medarbejderne ved check-in-skranken forbeholder sig retten til at foretage stikprøvekontrol af special- og sportsbagage og at afvise transport heraf i tilfælde af manglende overholdelse af forskrifterne. Vi henviser til, at sportsbagage ikke må indeholde andre genstande end dem, der er umiddelbart nødvendige for at udøve sporten, herunder især ikke tøj. I forbindelse med befordring af kanoer og kajaker kræves der en erklæring om, at der gives afkald på regres. Bemærk, at specialbagage og sportsbagage skal anmeldes. Der kan kun ske anmeldelse frem til 8 timer før afgang.

Barnevogne, klapvogne, weekendsenge og autostole til børn skal ikke anmeldes som specialbagage, hvis de ikke skal benyttes ombord. Desuden er der ikke noget krav om anmeldelse af parasoller og mervægt i kufferten op til 20 kg over fribagagemængden. Som følge af den ekstra tid, som medgår til at checke special- og sportsbagage ind, beder vi dig om at møde frem ved check-in-skranken senest 120 minutter (ved fly til USA/Canada 120 minutter) før planmæssig afgang. Gebyrerne for befordring af special- og sportsbagage samt overvægt skal betales med kreditkort eller ved bankoverførsel i forbindelse med anmeldelsen og senest ved check-in. Det er ikke muligt at efterbetale.

Ved brug af connect-fly fra andre luftfartsselskaber gælder betingelserne fra det luftfartsselskab, der udfører den første del af befordringen, for hele strækningen. Vi anbefaler på det kraftigste, at du indhenter de nødvendige oplysninger hos det pågældende luftfartsselskab.

12.5. Indchecket baggage må ikke indeholde følgende:

- Kontanter, juveler, ædelmetaller, kameraer, mobiltelefoner, elektronisk udstyr (f.eks. bærbare eller stationære pc'er), følsomme optiske hjælpemidler, forretningspapirer, prøver, værdifulde kunstgenstande med en værdi på mere end € 300,00 (det afgørende er her nyprisen), i det omfang de ikke bruges til beklædning.

For død og personskade samt skader på eller tab af genstande, som er medbragt i den indcheckede baggage i modstrid med ovenstående bestemmelser, hæfter HQ begrænset iht. bestemmelserne i artikel 20 i konventionen af 28. marts 1999 for standardisering af visse bestemmelser vedrørende international luftvejstransport (Montreal-konventionen). Dette gælder også for følgeskader og indirekte skader, som opstår som følge af transporten af disse genstande i den indcheckede baggage.

13. Hæftelse og klagefrist

For HQ's hæftelse og hæftelsen for de øvrige selskaber, som varetager befordringerne, finder de til enhver tid gældende befodringsbestemmelser anvendelse.

Befordringen er omfattet af overenskomsten af 28.03.1999 vedrørende ensretning af bestemte forskrifter vedrørende befordring i internationalt luftrum (Montreal-konventionen) samt EU-forordningen 2027/97 i den i forordning (EF) nr. 889/02 ændrede form. Montreal-konventionen regulerer og begrænser HQ's hæftelse til død eller personskade samt tab eller skade på baggage samt for forsinkelser.

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befodringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befodringsbestemmelser.

I henhold til Montreal-konventionen er hæftelsen begrænset som følger:

- Der er ingen økonomiske begrænsninger på erstatninger for passagerers tilskadekomst eller død. Flyselskabet kan ikke bestride krav på kompensation op til 113.100 særlige trækingsrettigheder (SZR) (ca. € 133.200) pr. passager, heller ikke selvom det kan bevises, at passageren helt eller delvist selv har medvirket til skaden. For skader, som ligger ud over denne beløbsgrænse, hæfter HQ ikke, hvis det kan godtgøres, at skaderne ikke skyldes ulovlig eller ansvarspådragende handling eller undladelse fra vores side eller fra de personer, som vi har ansat, eller udelukkende skyldes ulovlige eller culpøse handlinger eller undladelser udført af tredjemand (artikel

21 i Montreal-konventionen). HQ udbetaler et forskud til dækning af de umiddelbart økonomiske krav fra de berettigede.

- I tilfælde af ødelæggelse, tab, herunder også delvist tab, skader eller forsinkelse af den angivne bagage op til 1.131 SZR (ca. € 1.332). Hvis værdien af din indcheckede rejsebagage overstiger dette beløb, skal du informere luftfartstransportøren herom i forbindelse med check-in eller sikre, at bagagen er fuldt forsikret før afrejse. Der er ikke indeholdt nogen forsikring i befodringsprisen. Vi anbefaler på det kraftigste, at du tegner en forsikring for det tilfælde, at du må hæve aftalen, eller din rejsebagage mistes eller bliver beskadiget. Vi tilbyder dig gerne en sådan forsikring hos vores forsikringspartner Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Strasse 116, D-81669 München. Vi har ikke tilladelse til at foretage skadesregulering på forsikringen.
- I tilfælde af forsinkelse i luftbefordringen for den rejsende op til 4.694 SZR (ca. € 5.528).
Du skal straks informere os skriftligt om skader, tab, herunder også delvist tab, eller ødelæggelse af rejsebagage. I tilfælde af skade, tab, herunder også delvist tab, er det nødvendigt at underrette lufthavnen om skaden. I den forbindelse får du udleveret et såkaldt PIR. Hvis den indcheckede bagage modtages ved udleveringen uden et PIR, antages det, frem til det modsatte er bevist, at du har fået udleveret bagagen ubeskadiget og intakt. Ridser, små buler og afskrabninger kan ikke anses som skader på den indcheckede bagage, men må derimod anses for at være tegn på slitage som følge af almindelig brug. Sørg for, at din bagage opfylder kravene til luftbefordring og især yder tilstrækkelig beskyttelse mod fugt. Den begrænsede hæftelse gælder ikke, i det omfang HQ har forvoldt skaderne forsætligt eller lettere uagtsomt.

I tilfælde af skade eller delvist tab af den indcheckede rejsebagage skal vi have modtaget den skriftlige meddelelse med det samme og senest inden for 7 dage og ved forsinket rejsebagage inden for 21 dage, efter at du har fået udleveret rejsebagagen. Afgørende er her tidspunktet for afsendelsen af den skriftlige meddelelse. Udleveringen af en PIR ophæver ikke ovenstående frister.

Hvis skadelidte selv har medvirket til at forårsage skaderne, finder de almindelige erstatningsretlige bestemmelser vedrørende ansvarsfrihed eller reduktion af erstatningspligten som følge af skadelidtes egenskyld anvendelse. Dette gælder også, i det omfang skadelidte ikke har efterkommet sin pligt til at begrænse og reducere skaden.

HQ hæfter ikke for skader, som opstår som følge af opfyldelsen af lovpligtige forskrifter, eller som opstår som følge af, at du ikke har opfyldt dine pligter i henhold til sådanne forskrifter.

Forskrifterne i Montreal-konventionen forbliver upåvirket af ovenstående bestemmelser.

Et erstatningskrav kan kun gøres gældende inden for en forældelsesfrist på 2 år. Fristen begynder at løbe den dag, hvor luftfartøjet ankommer til destinationen, eller det skulle være ankommet til destinationen, eller befodringen blev afbrudt.

14. Rejseplaner, forsinkelser og flystrækninger/ændring af flyvetider, passagerrettigheder

14.1.

HQ er berettiget til at ændre de planmæssige afrejsetider, hvis og for så vidt ændringen beror på usædvanlige omstændigheder, som heller ikke kunne være undgået, hvis der var blevet truffet alle rimelige foranstaltninger. Sådanne usædvanlige omstændigheder kan i særdeleshed foreligge ved politisk ustabilitet, vejforhold, som ikke lader sig forene med gennemførelsen af den pågældende flyvning, sikkerhedsrisici, uventede flysikkerhedsmangler og strejker, som har indflydelse på luftfartselskabets drift. HQ har pligt til at bevise, at ændringen beror på usædvanlige omstændigheder, som heller ikke kunne være undgået, hvis der var blevet truffet alle rimelige foranstaltninger. HQ vil straks underrette alle passagerer, så snart selskabet er blevet bekendt med nødvendigheden af at ændre tiderne og har fået kendskab til de nye tider.

14.2.

HQ er desuden berettiget til at ændre de planmæssige afrejsetider, hvis ændringen meddeles mindst 2 uger inden den planmæssige afrejsetid og beror på flyvedriftsmæssige grunde, som heller ikke kunne være undgået, hvis der var blevet truffet alle rimelige foranstaltninger. Sådanne flyvedriftsmæssige grunde kan i særdeleshed foreligge ved nødvendige ændringer som led i den statslige tildeling af start- og landingsrettigheder (slottildeling) og ved indskrænkninger i den operative drift af lufthavne samt via nationale og internationale flysikkerheds- og trafikmyndigheder. HQ har pligt til at bevise, at ændringen beror på flyvedriftsmæssige grunde, som heller ikke kunne være undgået, hvis der var blevet truffet alle rimelige foranstaltninger. HQ vil straks underrette alle passagerer, så snart selskabet er blevet bekendt med nødvendigheden af at ændre tiderne og har fået kendskab til de nye tider.

14.3.

HQ har ret til at ændre fly og overlade befordringen helt eller delvist til tredjemand, så længe HQ stadig forbliver ansvarlig for den bookede befordring.

Hvis du har oplyst en kontaktsadresse, vil du hurtigst muligt blive informeret om eventuelle ændringer i befordringen.

14.4. Meddelelse i henhold til Forordning (EF) 261/2001 om passagerrettigheder

I tilfælde af manglende befordring som følge af overbooking, aflysning af et fly og en forsinkelse på mindst 2 timer har du følgende rettigheder iht. ovenstående forordning. Disse henvisninger er nødvendige, men kan dog ikke danne grundlag for et erstatningskrav og kan heller ikke bruges til fortolkning af hæftelsesbestemmelserne i Montreal-konventionen. De rettigheder, som fremgår af forordningen, finder udelukkende anvendelse, hvis du har en bekræftet booking til det pågældende fly, du har indfundet dig i check-in-området på det angivne tidspunkt eller senest 45 minutter før afgang i tilfælde af, at der ikke er angivet noget tidspunkt for fremmøde, og flyet er booket til en offentligt tilgængelig tarif. I tilfælde af en forsinkelse på mere end 2 timer ved fly med en rejsetid på op til 1500 km, på mere end 3 timer har du krav på forplejning i form af drikkevarer og mad svarende til den bookede befordringsklasse og afhængigt af ventetiden 2 telefonsamtaler eller telefaxe eller e-mails og hotelovernatning, hvis flyet først afgår dagen efter den planlagte befordring. Hvis flyet bliver forsinket yderligere som følge af denne forplejningsydelse, har du ikke yderligere krav. I

tilfælde af en forsinkelse på mere end 5 timer har du ret til at afvise befordringen og bede om at få refunderet billetprisen inden for 7 dage, hvis formålet med rejsen går tabt som følge af forsinkelsen, samt få returbefordring tilbage til udgangspunktet så tidligt som muligt. I tilfælde af overbooking har du også ret til forplejningsydelser. Desuden tilbyder vi dig anden befordring til destinationslufthavnen på tilsvarende betingelser. Hvis du ønsker at hæve befordringsaftalen, har du krav på at få refunderet billetprisen. Du har desuden altid krav på en godtgørelse afhængigt af rejseafstanden. Ved fly med en rejseafstand på op til 1500 km udgør godtgørelsen € 250,00 pr. passager, ved en rejseafstand på mellem 1500 og 3500 km udgør godtgørelsen € 400,00, og ved en rejseafstand på mere end 3500 km udgør godtgørelsen € 600,00. Du kan vælge mellem at få godtgørelsen udbetalt kontant eller i form af en billet. I det omfang vi tilbyder dig et alternativt fly til destinationslufthavnen, og ankomsten ikke sker senere end 2, 3 eller 4 timer efter det oprindeligt planlagte (afhængigt af rejseafstanden), reduceres din godtgørelse med 50 %. Ethvert krav på ovenstående ydelser bortfalder, hvis du har givet afkald på befordring under henvisning til ovenstående og følgende bestemmelser. Hvis et planlagt fly aflyses, har du de samme krav på forplejning og godtgørelse samt refusion af billetprisen som ved manglende befordring på de nævnte betingelser. Hvis aflysningen skyldes en usædvanlig omstændighed, som ikke kunne undgås trods indgriben og rimelige foranstaltninger, bortfalder kravet på ovenstående rettigheder. Et krav på godtgørelse bortfalder desuden, hvis vi mindst 14 dage før den planlagte afgang informerer dig om flystrejker, eller mellem 14 og 7 dage før den planlagte afgang, hvis afgang ikke forsinkes mere end 2 timer, og ankomsten ikke forsinkes mere end 4 timer, eller mindre end 7 dage før den planlagte afgang, hvis afgang ikke forsinkes mere end 1 time, og ankomsten ikke forsinkes mere end 2 timer. HQ har ret til at beregne godtgørelse som følge af krav på skadeserstatning uanset hjemmel.

14.5 Særlige betingelser for transport ved code-share-partners

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befordringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser.

15. Elektronisk udstyr, fastspændingspligt, ikkeryger-fly, alkoholiske drikkevarer, allergier, rejsepapirer, overtrædelse af indrejsebestemmelser og retslige følger

15.1. Elektronisk udstyr

Det er forbudt og kan være strafbart at anvende ikke-godkendt udstyr som f.eks. mobiltelefoner, bærbare pc'er, cd-afspillere, elektroniske spil og udstyr med sendefunktion samt walkie-talkier ombord. Undtaget herfra er høreapparatet og pacemakere. Følg besætningens anvisninger. Hvis du ikke er sikker på, om det er tilladt at bruge et medbragt apparat, skal du kontakte personalet ombord.

15.2. Fastspændingspligt

Af hensyn til din egen sikkerhed skal du være fastspændt under hele flyveturen, mens du befinder dig på din siddeplads. Besætningens anvisninger skal følges.

15.3. Ikkeryger-fly

Alle HQ-fly er ikkeryger-fly. Det er forbudt at ryge i alle dele af flyet samt under hele opholdet om bord. Overtrædelser af rygeforbuddet skal straks bringes til ophør og kan resultere i, at flyveturen afbrydes. Du hæfter for de udgifter, der måtte være forbundet hermed.

15.4. Alkoholiske drikkevarer

Indtagelse af alkoholiske drikkevarer, som du selv har bragt med om bord, er forbudt under hele opholdet om bord. Dersom du ikke overholder denne regel, kan du blive udelukket fra fremtidig transport.

15.5. Allergier

Vær i din egen, de andre flypassagerers og flyvesikkerhedens interesse opmærksom på, at du senest 24 timer inden afrejse skal informere os om eventuelle allergier over for bestemte fødevarer eller indholdsstoffer. HQ kan ikke garantere, at flypassageren ikke bliver udsat for allergener om bord. Der foreligger ingen pligt til befordring, hvis flypassageren har en allergi over for bestemte fødevarer eller indholdsstoffer, der kan medføre en betydelig fare for hans egen sundhed, hvis fraværelse om bord, i forplejningen eller i rumluften ikke kan garanteres.

15.6. Rejsepapirer

Du er forpligtet til på eget ansvar at fremskaffe de nødvendige ind- og udrejsepapirer samt visa og at følge alle forskrifter i de lande, som overflyves, som der flyves til, eller som der flyves fra. Det samme er tilfældet for vores bestemmelser og anvisninger herom. Vi hæfter ikke for de følger, det måtte få, at du ikke har indhentet de nødvendige papirer, eller at du ikke overholder de relevante forskrifter eller anvisninger. Du er forpligtet til at forevise indrejse- og udrejsepapirer, sundhedsattester og andre dokumenter, før du stiger ombord på flyet, som er foreskrevet i de pågældende lande, ligesom du har pligt til at udlevere kopier af disse dokumenter til os. Vi forbeholder os retten til at udelukke dig fra befordring, hvis du ikke følger de angivne forskrifter, eller dine dokumenter er ufuldstændige. Vi hæfter ikke for tab eller udgifter, som du måtte opleve som følge af, at du ikke har overholdt disse bestemmelser.

15.7. Overtrædelse af indrejsebestemmelser og retsfølger

Hvis du nægtes indrejse i et land, er du forpligtet til at betale den bøde, som vi måtte ifalde i det pågældende land. Du er desuden forpligtet til at betale billetprisen, hvis vi blive pålagt af myndighederne at transportere dig til dit udgangssted eller til et andet sted, fordi du ikke måtte rejse ind i et land (gennemrejse- eller destinationsland). Til betaling af denne billet kan vi anvende de beløb, som du måtte have betalt for endnu ikke udnyttet befordring eller de af dine genstande, som vi har i vores besiddelse. Den pris, som betales for billetten frem til af- eller udvisningsstedet, erstattes ikke. Hvis vi bliver pålagt en straf og tilpligtet at betale en bøde eller foretage en deponering eller erlægge andre udgifter, fordi du ikke har overholdt reglerne for ind- eller gennemrejse i det pågældende land, eller fordi de nødvendige dokumenter ikke foreligger i korrekt stand, er du forpligtet til at godtgøre os de betalte eller deponerede beløb og de erlagte udgifter. Vi er berettiget til at bruge de kontanter, som du har i din besiddelse, til at dække sådanne udgifter. Størrelsen af straffen og bøden er forskellig fra land til land og kan overstige billetprisen markant. For din egen skyld skal du derfor sørge for at overholde indrejsebestemmelserne.

16. Databeskyttelse

Når der foretages en booking, er det nødvendigt at udlevere visse personlige oplysninger til HQ. Disse data behandles hensigtsmæssigt til følgende formål: implementering af aftalen; svar på kontaktoptagelser fra kunder; forsendelse af reklamer og direkte markedsføring samt udlevering af opdateret information vedrørende initiativer og aktiviteter for den koncern, HQ tilhører; statistiske analyser; forebyggelse og bekæmpelse af bedrageri udført af kunder, medarbejdere eller andre partnere i denne koncern samt overholdelse af lovmæssige forpligtelser. Disse personlige data kan i forbindelse med de ovenfor anførte formål overdrages til koncernens partnere samt forretningspartnere, organisationer og statslige myndigheder, som koncernen samarbejder med, både i Belgien og i udlandet, eller i tilfælde af en lovfastsat forpligtelse eller en anmodning fra politiet, retslige myndigheder eller statslige myndigheder. Kunder kan gratis udøve deres juridiske rettigheder til at opnå adgang til, forbedre eller gøre indsigelse mod anvendelse til direkte markedsføring ved hjælp af en skriftlig, underskrevet og dateret forespørgsel vedlagt en kopi af begge sider af deres ID-kort adresseret til Thomas Cook Airlines Belgium N.V., Marketing department, Brussels Airport, Building 45, Ringlaan, Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven, B-1831 DIEGEM eller ved hjælp af en e-mail adresseret til privacy@thomascookairlines.com. Hvis de har et digitalt ID-kort, kræves der et print af chipindholdet eller et officielt bopælscertifikat.

17. Forsikringer

Forsikringsydelser, herunder især afbestillingsforsikringer i tilfælde af annullering, er ikke indeholdt i billetprisen. Vi anbefaler derfor kraftigt, at du tegner en sådan forsikring, når du booker din rejse. I tilfælde af at der indtræder en dækket forsikringsbegivenhed, skal du straks underrette forsikringsselskabet herom. HQ har ikke tilladelse til at foretage skadesregulering.

Adressen på vores forsikringspartner er: Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Strasse 116, D-81669 München, Tyskland.

18. Henvisning til bilag til EF-forordning 2027/97 som ændret ved EF-forordning 889/02

Denne henvisning er nødvendig iht. EF-forordning 889/02, men kan ikke danne grundlag for skadeserstatningskrav og kan heller ikke bruges til fortolkning af bestemmelserne i Montreal-konventionen. Da vi efter loven er forpligtet til at foretage denne henvisning, er den ikke del af befordringsaftalen mellem dig og HQ.

Luftfartsselskabers hæftelse for passagerer og disses bagage

Disse henvisninger sammenfatter reglerne om hæftelse, som alle luftfartsselskaber i EU skal anvende i henhold til gældende EU-ret og Montreal-konventionen.

Hvis befordringen gennemføres af en Code Share-partner, gælder de særlige betingelser iht. punkt 1.2. i de almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser, hvorefter der kan forekomme afvigelse i befordringsbestemmelserne fra det andet luftfartsselskab i forhold til de foreliggende almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser.

18.1. Skadeserstatning i tilfælde af død eller personskade

Der er ingen økonomiske begrænsninger på erstatninger for passagerers tilskadekomst eller død. Flyselskabet kan ikke bestride krav på kompensation op til 113.100 særlige trækingsrettigheder (SZR) for personskader. Luftfartsselskabet kan dog afvise skader, som ligger ud over denne beløbsgrænse, hvis det kan godtgøres, at selskabet ikke har handlet uagtsomt eller culpøst.

18.2. Forskudsbetaling

Hvis en passager dør eller kommer til skade, skal luftfartsselskabet inden for 15 dage efter, at den erstatningsberettigede person er blevet identificeret, yde en forskudsbetaling med henblik på at dække de umiddelbare økonomiske behov. I tilfælde af død udgør denne forskudsbetaling ikke mindre end 16.000,00 særlige trækingsrettigheder (SZR).

18.3. Forsinkelse ved befording af passagerer

Luftfartsselskabet hæfter for skader, som opstår som følge af forsinkelse ved befording af passagerer, medmindre selskabet har truffet alle rimelige foranstaltninger med henblik på at undgå skade, eller det ikke var muligt at træffe sådanne foranstaltninger. Hæftelsen for skader som følge af forsinkelser ved befording af passagerer er begrænset til 4.694,00 særlige trækingsrettigheder (SZR). En eventuel hæftelse iht. EF-forordning 261/04 forbliver upåvirket heraf.

18.4. Forsinkelse ved befording af bagage

Luftfartsselskabet hæfter for skader, som opstår som følge af forsinkelse ved befording af bagage, medmindre selskabet har truffet alle rimelige foranstaltninger med henblik på at undgå skade, eller det ikke var muligt at træffe sådanne foranstaltninger. Hæftelsen for skader som følge af forsinkelser ved befording af bagage er begrænset til 1.131,00 særlige trækingsrettigheder (SZR).

18.5. Ødelæggelse, tab eller beskadigelse af bagage

Luftfartsselskabet hæfter for ødelæggelse, tab eller beskadigelse af bagage op til 1.131,00 særlige trækingsrettigheder (SZR). Ved indchecket rejsebagage er der objektivi ansvar, medmindre det kan godtgøres, at bagagen allerede var beskadiget. Ved bagage, som ikke er checket ind, hæfter luftfartsselskabet udelukkende for culpøst forvoldte skader. For yderligere oplysninger, se www.thomascookairlines.be.

18.6. Højere hæftelsesgrænse for rejsebagage

En højere hæftelsesgrænse finder anvendelse, hvis passageren senest i forbindelse med check-in afleverer en særlig erklæring og betaler en merpris.

18.7. Reklamationer ved rejsebagage

I tilfælde af skader, forsinkelse, tab eller ødelæggelse af rejsebagage skal passageren hurtigst muligt underrette luftfartsselskabet skriftlig herom. I tilfælde af skader på indchecket rejsebagage skal passageren aflevere den skriftlige reklamation inden for 7 dage og ved forsinket rejsebagage inden for 21 dage efter, at vedkommende har fået bagagen udleveret. For yderligere oplysninger, se www.thomascookairlines.be.

18.8. Hæftelse for det kontraktlige og det udførende luftfartsselskab

Hvis det udførende luftfartsselskab ikke er det samme som det kontraktlige luftfartsselskab, kan passageren rette sin henvendelse og sit krav om erstatning til ethvert af de to selskaber. Hvis navnet eller koden på luftfartsselskabet fremgår af billetten, er dette det kontraktlige luftfartsselskab.

18.9. Klagefrister

Retlige krav på skadeserstatning skal gøres gældende senest 2 år efter den dag, hvor flyet ankom eller skulle være ankommet.

Disse bestemmelser er baseret på Montreal-konventionen af 28.05. 1999, som er inkorporeret i EU-retten via EF-forordning 2027/97 i den i EF-forordning 889/02 ændrede form og i de enkelte medlemslandes nationale lov.

Erstatningskrav skal fremsættes personligt af kunden, kundens advokat eller en forbrugerorganisation.

19. Gældende ret og værneting

19.1. Gældende ret

Befordringsaftaler med HQ og disse almindelige forretnings- og befordringsbestemmelser er underlagt belgisk lov.

19.2. Værneting

Værnetinget for klager er Bruxelles, Belgien. Denne værnetingsaftale gælder ikke for krav iht. Montreal-konventionen eller EF-forordningen 261/04.

19.3. Tilbagekaldelsesret

Forbrugeren har ikke ret til at tilbagekalde en booking (belgisk bekendtgørelse af 18. november 2002), hvilket udgør en undtagelse iht. artikel 47 i den belgiske lovgivning vedrørende markedspraksis.

Udgave 22. juli 2015. Ret til ændringer forbeholdes.

Thomas Cook Airlines Belgium N.V.
Brussels Airport
Building 45
Ringlaan
Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven
B-1831 Diegem