

# GENERELLE VILKÅR FOR BEFORDRING

## Artikkel 1: Definisjoner

### Autorisert agent

En agent som er godkjent av flyselskapet til å representere det i salg av billetter for passasjerer på flyselskapets flygninger.

### Bagasje

De personlige eiendeler passasjerer bringer med seg på reisen. Med mindre noen annet uttrykkelig er bestemt, omfatter dette både innsjekket bagasje og håndbagasje.

### Bagasjekvittering

Den del av bagasjekupongen passasjerer mottar som kvittering for innsjekket bagasje

### Bagasjekupong

Det dokument utstedt av flyselskapet utelukkende for å identifisere innsjekket bagasje.

### Billett

Et gyldig reisedokument, bagasjekvittering og kontraktsvilkår, utstedt av flyselskapet direkte eller på dets vegne, og i tilfeller hvor det er brukt elektronisk eller telefonisk billettering, dokumentene, levert til passasjerer før ombordstigning eller etter bekreftelse på plassbestilling.

### Dager

Kalenderdager. Omfatter alle syv dager i uken. For endringer eller meddelelser gjelder ikke den dagen endringen eller meddelelsen ble mottatt/sendt. For bestemmelse av billettens gyldighetstid gjelder ikke dagen for utstedelse av billetten eller den dagen flyreisen ble påbegynt.

### Elektronisk eller telefonisk billettering

Utstedelse av flyselskapet eller på dets vegne, en billett, som gjøres gjennom en passasjerers plassbestilling på internet eller via telefonbestilling.

### Flyselskapet

Norwegian Air Shuttle AS

### Flyselskapets bestemmelser

Alle regler og erklæringer, unntatt disse Generelle Vilkår for Befordring, som er nedfelt av flyselskapet og gjeldende på den dag billetten ble utstedt, gjeldende befordringen av passasjerer og/eller bagasje, inkludert priser gjeldende på denne dag.

### Force Majeure

En uvanlig og utforutsett hendelse utenfor vår kontroll, hvis konsekvenser ikke kunne vært unngått selv om alle mulige forhåndsregler hadde vært tatt.

### **Frivillige ilandstigninger**

En ilandstigning under en reise, etterspurt av en passasjer, under en mellomlanding mellom avreiseflyplass og ankomstflyplass, akseptert av flyselskapet på forhånd.

### **Full pris**

Den dyreste prisen på en skala definert av flyselskapets bestemmelser.

### **Håndbagasje/kabinbagasje**

All bagasje som ikke er innsjekket

### **Innsjekket bagasje**

All bagasje som flyselskapet har tatt ansvar for og i den forbindelse har utstedt en bagasjekvittering for.

### **Innsjekkingsfrist**

Den tid fastsatt av flyselskapet hvor du må ha gjennomført innsjekkingsformalitetene og mottatt ditt ombordstigningskort.

### **Konvensjon**

En eller flere av følgende dokumenter, i den grad de er anvendelige for transportavtalen:

- Konvensjonen om innførelse av visse ensartede regler om internasjonale luftbefordringer undertegnet i Warszawa 12.oktober 1929 (heretter referert til som Warsawakonvensjonen)
- Warsawakonvensjonen med endringen vedtatt i Haag 28.september 1955
- Warsawakonvensjonen med endringer vedtatt ved tilleggsprotokoll nr.1 fra Montreal (1975)
- Warsawakonvensjonen med endringer vedtatt ved tilleggsprotokoll nr.2 fra Montreal (1975)
- Warsawakonvensjonen med endringer vedtatt ved tilleggsprotokoll nr.4 fra Montreal (1975)
- Guadalajara tilleggskonvensjon (1961)

### **Passasjer**

Enhver person unntatt besetningsmedlemmer, som befordres eller skal befordres med et luftfartøy på grunnlag av en flybillett.

### **Regulære mellomlandinger**

De flyplasser, unntatt avreiseflyplassen og ankomstflyplassen, som er angitt i passasjerens billett eller i flyselskapets rutetider som mellomlandingssteder på passasjerens reiserute.

### **Reiserute**

Et dokument eller dokumenter som flyselskapet utsteder til passasjerer som inneholder passasjerens navn, reiseinformasjon og meddelelser.

### **Skade**

Omfatter død, personskader, tap, delvis tap, tyveri eller annen skade som måtte oppstå på grunn av eller i forbindelse med flytransport.

## **SDR**

En spesiell trekkrettighet definert av Det Internasjonale Pengefond.

## **Tariff**

Den publiserte prisen og/eller befordringsregler tilhørende et flyselskap som har registrert slik "tariff" hos myndigheter i de land hvor dette er påkrevd.

## **Artikkel 2: Anvendelser**

### **2.1 Generelt**

Disse generelle vilkår er flyselskapets befordringsvilkår som det henvises til i flyselskapets billetter eller elektroniske bestillingsdokumentasjon. Bortsett fra bestemmelsene i artiklene 2.3 og 2.4 gjelder de for all befordring av passasjerer og bagasje utført av flyselskapet, og for andre tjenester levert av flyselskapet, betalt eller ikke. Befordringsvilkårene supplerer flyselskapets bestemmelser angitt i billett eller i elektronisk bestillingsdokumentasjon. Befordringsvilkårene gjelder også for befordring som blir gitt uten kompensasjon eller til en redusert sådan, så fremt ikke forbehold om dette er tatt i disse vilkår, i kontrakten eller i billetten eller den elektroniske bestillingsdokumentasjon for befordringen.

### **2.2 Charter**

Hvis befordringen er gjort som følge av en kontrakt inngått med et annet selskap, skal disse generelle vilkår bare gjelde så lenge de ikke går i mot vilkårene som nedfelt i kontrakten med det chartrende selskap.

### **2.3 Preseptoriske lovregler**

Flyselskapets generelle vilkår for befordring gjelder så fremt de ikke strider med gjeldende tariff eller lover. I tilfeller hvor det er en uregelmessighet mellom disse vilkår og gjeldene tariff eller lover, skal alltid tariff og/eller lover gå foran flyselskapets befordringsvilkår.

### **2.4 Generelle vilkår for befordrings fortrinnsrett foran flyselskapets andre bestemmelser.**

Dersom motstrid framkommer mellom andre bestemmelser i flyselskapet og de generelle vilkår for befordring skal sistnevnte ha fortrinnsrett foran flyselskapets andre bestemmelser.

## **Artikkel 3: Billetter**

### **3.1 Generelt**

a) Billetten utgjør et bevis på kontraktinngåelse inngått mellom flyselskapet og passasjerer hvis navn framkommer på Billetten. Dersom det ikke er utstedt billett, skal plassbestillingen og den påfølgende betaling utgjøre bevis på inngåelse av kontrakt. I så tilfelle skal generelle vilkår for befordring gjelde.

#### b) Passasjerens rett til befordring

Befordring på en flygning skal bli godtatt bare for personer som har fått utstedt en billett eller som har fått sin plassbestilling bekreftet etter regler nedfelt i artikkel 6. Flyselskapet vil bare gi befordring til den hvis navn er nedfelt i billetten. Passasjerer kan bli bedt om å identifisere seg, og som gyldig legitimasjon regnes gyldig pass, gyldig bank/kredittkort med personlig bilde, gyldig førerkort, vernepliktsbok, identifikasjonskortet Kongeriket Norge og Luftfartsverkets ID-kort. Passasjerer som reiser med barn under 2 år skal uoppfordret kunne fremvise fødselsattest for barnet. Hvis passasjerer ikke kan bevise at vedkommende hvis navn framkommer i billetten, vil flyselskapet kunne nekte befordring.

For reiser utenfor Norge er gyldig pass eneste offentlige godkjente legitimasjonspapir for norske statsborgere. Barn må ha eget pass.

#### c) Mistet eller ødelagt billett

Dersom hele- eller deler av billetten er ødelagt, vil flyselskapet på passasjerens oppfordring kunne erstatte denne gjennom å utstede en ny billett, så lenge passasjerer kan fremskaffe tilstrekkelig bevis for flyselskapet på at en gyldig billett for flygningen eller flygningene har vært utstedt. Passasjerer må i dette tilfellet kunne påregne å undertegne en avtale om å tilbakebetale flyselskapet for alle kostnader og tap påført flyselskapet grunnet misbruk av billetten. Flyselskapet har anledning til å kreve et administrasjonsgebyr for denne tjenesten.

Dersom du har mistet eller glemt din referanse, kan du henvende deg til Norwegian sin representant på flyplassen.

Ved mistet papirbillett utstedt av reisebyrå må ny reise kjøpes, det gis ikke refusjon på mistet billett.

#### d) Overføring/ending av billett

En billett eller plassbestilling er i utgangspunktet ikke overførbar til andre, med mindre man har mottatt skriftlig godkjenning av flyselskapet. Dersom en billett blir presentert av en annen enn den hvis navn framkommer på billetten eller på plassbestillingen, kan flyselskapet ikke bli holdt ansvarlig i forhold til den passasjer hvis navn framkommer på billett eller plassbestilling, dersom flyselskapet med godt vitende foretar befordringen.

Du kan endre både navn, reisemål og dato mot et gebyr pr. person pr. strekning. Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. For navne-ending tilkommer kun gebyr.

#### e) Ikke utstedelse av billett

Dersom flyselskapet velger å ikke utstede en billett, vil disse vilkår være gjeldende for den passasjer hvis navn framkommer i plassbestillingen.

### 3.2 Gyldighet av billetten

En billett eller en plassbestilling er gyldig bare så lenge den er tilsvarende til en plassbestilling bekreftet av flyselskapets regler beskrevet i artikkel 6.1 eller i dokumenter mottatt flyselskapet på elektronisk brev.

### 3.3 Gyldighet

En billett eller plassreservasjon er kun gyldig dersom den samsvarer med en bekreftelse gitt henhold til flyselskapets regler, beskrevet nærmere i artikkel 6.1, eller i dokumentasjon gitt som bekreftelse gjennom elektronisk brev.

## **Artikkel 4: Frivillige ilandstigninger**

Flyselskapet kan gi tillatelse til passasjerer om å gå i land fra flyet under regulære mellomlandinger, dersom lokale myndigheter eller flyselskapets generelle vilkår tillater dette.

## **Artikkel 5: Billettpriser og avgifter**

### 5.1 Generelt

Billettprisene gjelder bare til befordring mellom avreiseflyplass og ankomstflyplass, dersom annet ikke er spesielt angitt. Prisene gjelder ikke for bakketransport mellom flyplasser eller mellom flyplasser og bakketerminaler. Billettprisen beregnes i henhold til den pris som gjelder den dagen du bestiller billetten for reise på en bestemt dato og bestemt reiserute. Dersom du endrer reiserute eller dato for reisen, kan dette føre til endringer i billettprisen.

### 5.2 Gyldige priser

De gyldige priser er de som gjelder på tidspunktet for reservasjonen. Prisene vil kunne variere som følge av hvor mange seter som fortsatt er ledige innenfor hver kategori av priser, og flyselskapet gir ingen garanti for at det vil være tilgjengelige priser innenfor hver kategori, selv om forkjøpsfristen er overholdt.

### 5.3 Skatter og avgifter

Gjeldende skatter og avgifter som pålegges av offentlige myndigheter eller flyplassmyndigheter skal betales av passasjerer. Når passasjerer bestiller billetten vil han få informasjon om de skatter og avgifter som ikke er inkludert i billettprisen. Skatter og avgifter pålagt flyreiser endres fra tid til annen og kan derfor bli pålagt etter at billetten er bestilt og/eller utstedt. Passasjerer må da betale for prisøkningen som har funnet sted fra den dato han bestilte og/eller kjøpte billetten og til avreisedatoen. Dersom slik skatt eller avgift fjernes eller reduseres slik at de ikke lenger gjelder for passasjerens reise på avreisedagen har passasjerer krav på tilbakebetaling dersom han tar kontakt med flyselskapet. Vi vil forsøke å kontakte passasjerer(e) gjennom våre alminnelige kommunikasjonskanaler dersom beløpet som kan kreves refundert er høyere enn 17 SDR.

### 5.4 Valuta

Billettpriser og skatter skal bli betalt i den valuta som flyselskapet angir på plassbestillingstidspunktet.

## **Artikkel 6: Plassbestilling**

### 6.1 Bestillingsbetingelser

Passasjerer erkjenner at de personopplysninger flyselskapet har mottatt er gitt i den hensikt å; foreta bestilling av transport, kjøpe en billett, utføre tilknyttede tjenester som hotellreservasjon og leie av bil, tilrettelegge spesielle ordninger og fasiliteter for funksjonshemmede, bestilling av spesielle måltider og for å oppfylle andre spesielle ønsker som passasjerer måtte ha, kunne lette behandlingen i forhold til immigrasjons- og adgangsbestingelser, og gjøre slike data tilgjengelige for

myndighetene, i forbindelse med reisen. I samsvar med disse forutsetninger gir passasjerens flyselskapet rett til å holde tilbake og til å bruke slike data og til å oversende dem til våre egne kontorer, autoriserte agenter, de aktuelle myndigheter og andre flyselskap eller andre som utfører de tjenester som nevnt ovenfor. Passasjerens personopplysninger vil ikke bli brukt i markedsføringsøyemed, dersom passasjerens ikke på forhånd har gitt tillatelse til dette.

a) Plassbestillinger blir bekreftet eller er å regne som bekreftet bare når betaling har blitt mottatt. Dersom du ikke har betalt for billetten innenfor den fastsatte betalingsfristen gitt av flyselskapet eller dets autoriserte agent, kan flyselskapet kansellere passasjerens bestilling.

b) Flyselskapets billettpriser er etablert rundt et regelverk som tilsier om passasjerens har rett til å endre eller kansellere sin plassbestilling eller ikke. Disse billettpriser og dette regelverk står fast ved plassbestillingstidspunktet, og begrensninger eller avgifter for endring/kansellering av billett blir annonsert til passasjerens på dette tidspunkt.

## 6.2 Seteplassering

Flyselskapet garanterer ikke for tildeling av et spesifikt sete i flyet og passasjerens bekrefter at han aksepterer et hvert sete som blir tildelt på den aktuelle flygning.

## 6.3 Kansellering av billett

Alle billetter eller plassbestillinger som ikke ble benyttet på en flygning, blir ugyldige og er ikke refunderbare. Flyselskapets billetter som selges til full pris, vil dersom flyselskapets gjeldende regler på bestillingstidspunktet tillater det, gi muligheten til å endre til en annen avgang eller å få refundert beløpet.

# Artikkel 7: Innsjekk og ombordstigning

## 7.1

Siste frist for oppmøte for innsjekk varierer fra flyplass til flyplass, og flyselskapet anbefaler at passasjerens selv innhenter informasjon om disse tidsfristene, og overholder dem. Flyselskapet forbeholder seg retten til å kansellere plassbestillingen dersom passasjerens ikke etterkommer de gitte tidsfrister og krav for innsjekk. Tidsfrister for innsjekk finnes på flyselskapets nettside, eller er tilgjengelig ved henvendelse til flyselskapet eller dets autoriserte agenter.

## 7.2

Hvis passasjerens ikke møter til selskapets ombordstigningsskranke innen de tidsfrister som er satt av flyselskapet, vil passasjerens plassbestilling bli kansellert. Flygningen vil under ingen omstendigheter bli forsinket, og passasjerens vil bli nektet ombordstigning for egen regning.

Flyselskapet er ikke ansvarlige for passasjerens eventuelle tap eller utgifter som følge av hans manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkel.

## Artikkel 8: Nektelse og begrensning av befordring

### 8.1 Rett til å nekte befordring

Flyselskapet kan, etter utøvelse av rimelig skjønn, nekte å befordre passasjerer eller bagasje dersom flyselskapet har gitt passasjerer skriftlig underretning om at flyselskapet, etter at en slik underretning er gitt passasjerer, ikke vil befordre passasjerer på sine flygninger. Passasjerer har i så fall rett på refusjon.

Flyselskapet kan også nekte å befordre passasjerer eller bagasje dersom en eller flere av følgende forhold har funnet sted, eller flyselskapet har grunn til å tro at de kan komme til å skje:

- a) slikt tiltak er nødvendig for å overholde gitte lover, forskrifter eller andre bestemmelser gitt av offentlig myndighet
- b) befordring av passasjerer eller dens bagasje kan sette andre passasjerers og/eller besetningens sikkerhet og helse i fare
- c) befordring av passasjerer eller dens bagasje kan være til ulempe eller sjenanse for passasjerer og/eller besetning
- d) passasjererens oppførsel, alder, mentale eller fysiske helse, inkludert påvirkning av alkohol eller narkotiske stoffer, kan forårsake fare eller risiko for passasjerer selv eller for medpassasjerer, besetning eller fly, eller krever spesialassistanse fra flyselskapet som det ikke har mulighet til å gi
- e) passasjerer har oppført seg klanderverdig under tidligere flygninger, og flyselskapet har grunn til å tro at slik klanderverdig oppførsel kan forekomme igjen
- f) passasjerer har nektet å etterkomme en sikkerhetskontroll
- g) passasjerer har ikke betalt den angjeldende billettpris, skatter eller avgifter
- h) det fremgår at passasjerer ikke har gyldige reisedokumenter, og at vedkommende har til hensikt å ødelegge disse under flygningen, eller nekter å overlevere reisedokumenter til flybesetningen dersom de skulle anmode om det
- i) passasjerer fremviser en billett eller plassreservasjon som er skaffet til veie på ulovlig vis eller har blitt kjøpt fra andre enn flyselskapet eller dets autoriserte agenter, eller som er meldt tapt eller stjålet, er en forfalskning, eller passasjerer ikke kan bevise at identitet er i forhold til det navn som står i billett eller plassbestilling
- j) passasjerer unnlater å følge flyselskapets sikkerhetsinstrukser
- k) passasjerer har tidligere begått en av de handlinger eller utelatelser som er nevnt overfor

I tilfeller nevnt over vil det ikke være nødvendig med skriftlig advarsel, og flyselskapet vil kansellere plassbestillingen uten ansvar for å refundere billetten, eller å dekke andre utgifter.

### 8.2

Befordring av barn som reiser alene, handikappede, gravide eller syke, kan bli godtatt under forutsetning av mottatt godkjennelse av flyselskapet.

Befordring av barn som reiser alene vil kunne bli nektet dersom flyselskapet på avreisetidspunktet ikke kan garantere at barnet vil ankomme ankomststedet til fastsatt tid.

Befordring av passasjerer som trenger særskilt assistanse vil foregå i henhold til flyselskapets gjeldende retningslinjer for slik befordring.

## **Artikkel 9: Bagasje**

### 9.1 Gjenstander som ikke aksepteres som bagasje:

- a) Passasjerer kan ikke plassere følgende i sin bagasje:
  - 1) gjenstander som ikke er bagasje i henhold til definisjon i artikkel 1
  - 2) gjenstander som kan utsette luftfartøyet, personer eller gods om bord i luftfartøyet, for skade og/eller fare, som for eksempel de gjenstander som angis i farlig gods reglene til International Civil Aviation Association (ICAO) eller International Air Transport Association (IATA)
  - 3) gjenstander, hvis befordring ikke er tillatt i henhold til lov, forskrifter eller bestemmelser gitt av noen stat hvor flygningen skjer fra, gjennom eller til
  - 4) gjenstander som etter flyselskapets mening er lite egnet for transport da de anses som en fare for sikkerheten, eller de er uegnet for transport på grunn av vekt, omfang, form eller andre egenskaper, eller som er ømtålelige eller bedervelige
  - 5) levende dyr, unntatt som beskrevet i artikkel 9.9
- b) Våpen og ammunisjon, inkludert sports- eller jaktvåpen er forbudt i kabinen. Generelt skal ingen våpen, annet enn sports- eller jaktvåpen, og ammunisjon bli akseptert som innsjekkert bagasje.

Våpen må i alle tilfeller være uladet og sikret, og for øvrig forsvarlig pakket, og sluttstykket/forskjeftet skal sendes atskilt fra resten av våpenet. Transport av ammunisjon er underlagt ICAO og IATA bestemmelser om farlig gods.

- c) Passasjerer skal ikke plassere skjøre gjenstander, lett bedervelig eller verdifulle gjenstander, slik som bærbar datamaskiner, smykker og edelsteiner, penger, sikkerhetsdokumenter, dokumentmapper og attachevesker med alarmer installert, medisiner, medisinske attester eller legitimasjonsdokumenter i den innsjekkede bagasjen.
- d) Det er forbudt å medbringe kopi av våpen, dolker, (spring)kniver, og andre offensivt lignende artikler som håndbagasje, men dette kan bli akseptert som innsjekkert bagasje
- e) Dersom gjenstander omtalt i artikkel 9 likevel er inkludert i passasjerens bagasje til tross for at dette er forbudt, er flyselskapet ikke ansvarlig overfor passasjerer for tap eller skade på disse gjenstandene

### 9.2 Rett til å nekte befordring

- a) Flyselskapet vil ikke befordre som bagasje gjenstander som beskrevet i artikkel 9.1, og flyselskapet kan også nekte videre befordring av slike gjenstander dersom de oppdages underveis.
- b) Flyselskapet vil ikke befordre som bagasje gjenstander som er av en slik størrelse, form, vekt, innhold eller har egenskaper for øvrig som gjør at de ikke egner seg til transport om bord i fly.
- c) Flyselskapet vil ikke akseptere bagasje for befordring som ikke er pakket forsvarlig i egnet emballasje, slik at flyselskapet under normale forhold kan garantere at de kommer fram uskadet.

### 9.3 Rett til å foreta kontroll

Flyselskapet kan av sikkerhetsmessige grunner anmode om å foreta en kontroll av passasjerens bagasje, eller å tilkalle lufthavnmyndigheter til å foreta en kroppsvisitasjon.

Hvis passasjerer ikke kan være tilstede under inspeksjonen av bagasje, kan flyselskapet, av sikkerhetsmessige grunner, kontrollere bagasjen for å forsikre seg om at passasjerene ikke har medbrakt noen av gjenstandene beskrevet i artikkel 9.1, som ikke er godkjent av flyselskapet i henhold til artikkel 9.1. Hvis passasjerer nekter å godta anmodningen vil flyselskapet kunne nekte å godta befordring av passasjer og bagasje.

### 9.4 Innsjekket bagasje

- a) Når bagasjen blir overlevert til flyselskapet for innsjekking, vil flyselskapet ta hånd om bagasjen og utstede en bagasjekupong for hvert kolli
- b) Passasjerer er pliktig til å påføre en merkelapp som inneholder minst navn og adresse
- c) Innsjekket bagasje vil bli befordret på samme fly som passasjerer
- d) Unntak: Hvis deler eller all bagasjen en passasjer ønsker å sjekke inn ikke kan bli akseptert på grunn av lastekapasiteten til flyet, kan flyselskapet bestemme å la angjeldende bagasje bli ettersendt på en av flyselskapets neste flygninger eller på et annet selskaps avgang

### 9.5 Fribagasje

Passasjerer kan medbringe fribagasje i henhold til flyselskapets vilkår og begrensninger. Disse kan fåes på forespørsel til flyselskapet, flyselskapets internetsider eller hos en av flyselskapets autoriserte agenter

### 9.6 Overdimensjonert bagasje eller overvekt

Passasjerer må betale en avgift for å medbringe bagasje som overstiger den fastsatte vekt for fribagasje. Disse avgiftene kan fåes på forespørsel til flyselskapet, flyselskapets internetsider eller hos en av flyselskapets autoriserte agenter

### 9.7 Håndbagasje

- a) Bagasje som medtas som håndbagasje, må være av en slik størrelse og/eller vekt at den kan plasseres i en lukket bagasjehylle i kabinen, eller under setet foran passasjerer. Gjenstander som flyselskapet finner å være av en slik størrelse og/eller vekt at dette ikke er mulig vil ikke bli akseptert i kabinen, og må sendes som innsjekkert bagasje. Før dette gjøres skal passasjerer ha anledning til å fjerne gjenstander som nevnt i artikkel 9.1 tredje punkt.
- b) Gjenstander som ikke kan bli befordret i flyets lasterom (for eksempel skjøre musikkinstrumenter, lungedialysemaskiner etc.) vil kun bli akseptert i kabinen dersom flyselskapet har blitt gjort oppmerksom på dette i forkant, og har gitt tillatelse til dette. Passasjerer må påregne en avgift for befordring av slike gjenstander.

#### 9.8 Henting og utlevering av innsjekkert bagasje

- a) Passasjerer må hente sin innsjekkede bagasje så snart den er tilgjengelig på ankomststedet eller mellomlandingsstedet. Dersom passasjerer ikke henter sin bagasje innen rimelig tid vil flyselskapet kunne kreve en oppbevaringsavgift. Dersom passasjerer ikke har hentet bagasje senest 3 måneder etter den ble gjort tilgjengelig vil bagasjen bli fjernet, uten ansvar overfor passasjerer
- b) Bare den som kan framvise bagasjekvittering og bagasjekupong har rett til utlevering av innsjekkert bagasje
- c) Dersom en person som krever utlevert bagasje ikke kan fremvise bagasjekvittering eller kan identifisere bagasjen med en bagasjekupong, vil flyselskapet kun utlevere bagasjen til en slik person dersom han eller hun på en tilfredstillende måte kan bevise sin eiendomsrett til bagasjen.

#### 9.9 Dyr

- a) Flyselskapet aksepterer levende dyr (hund og katt) for transport i lasterommet i henhold til gjeldende vilkår.
- b) Dyrene (hund eller katt) må være plassert i en IATA godkjent kennel, og vedlagt gyldige helse- og vaksinasjonsattester, innførselstillatelser og eventuelle andre dokumenter som kreves av innreise- eller transittlandet. Dyr vil bare bli akseptert dersom flyselskapet er blitt gjort oppmerksom på dette på forhånd.
- c) Dersom dyret, inkludert kasse og mat, aksepteres som bagasje, er den likevel ikke inkludert i fribagasjen. Dette regnes som overvektsbagasje og er derved pålagt gjeldende tilleggsavgift
- d) Førerhunder, under følge av passasjerer med nedsatt hørsel eller syn, så vel som deres kasse eller mat vil bli befordret vederlagsfritt i tillegg til den normale fribagasjen, dersom dette har blitt gjort oppmerksom om i forkant av reisen.

- e) Passasjeren er fullt ansvarlig for skader, tap, sykdom eller død på dyr som blir akseptert for transport med mindre flyselskapet har opptrådt uaktsomt. Flyselskapet tar heller intet ansvar for bøter, kostnader eller tap som påføres i forbindelse med at et dyr ikke blir akseptert for innreise. Disse kostnadene vil bli belastet passasjeren.

## **Artikkel 10: Tidtabeller og kanselleringer**

### Tidtabeller:

10.1. Flyselskapet skal gjøre sitt beste for å befordre passasjerer og bagasje på den mest hensiktsmessige måte. Flyselskapet skal også gjøre sitt beste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen.

Rutetidene i flyselskapets publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjeren ønsker å reise. Rutetidene er derfor ikke en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjeren.

### Kanselleringer, ruteendringer, forsinkelser osv.

10.2. På hvilket som helst tidspunkt etter at bestillingen er gjort kan flyselskapet endre rutetabell eller kansellere, endre, omdirigere eller forsinke en flygning hvis rettferdiggjort av årsaker utenfor flyselskapets kontroll, eller av sikkerhetsmessige årsaker,

I slike tilfeller vil følgende vilkår gjelde:

- a) Ved kanselleringer vil flyselskapet tilbakebetale i henhold til vilkår i artikkel 11.
- b) Ved omdirigeringer til andre flyplasser enn innenfor din reiserute, vil flyselskapet, for egen regning, sørge for at passasjeren blir fraktet til avtalt reisemål på Norwegians rutenett. Flyselskapet er ikke ansvarlig for videreforbindelser, med mindre selskapet er erstatningsansvarlig som følge av forsinkelsen.
- c) Ved forsinkelser vil våre generelle retningslinjer for forsinkelser bli fulgt (beskrevet i vår Reiseinformasjon). Vi viser også til også art.15.4 samt EU forordningen 261/2004

10.3. Dersom forsinkelsen varer mer enn fem timer, vil vi i de fleste tilfeller refundere billetten for den berørte strekningen når du velger å ikke benytte billetten.

Dersom ditt tap som følge av forsinkelsen utgjør et større beløp enn den refunderte billettprisen, eller du ikke har fått slik refusjon, er Norwegian kun erstatningsansvarlig dersom Norwegian og selskapets samarbeidspartnere ikke har tatt alle nødvendige forholdsregler for å unngå forsinkelsen, eller at dette ikke har vært mulig for oss.

For tap som skyldes forsinket transport av personer er ansvaret begrenset til 4150SDR.

For tap som skyldes forsinkelse på innsjekket bagasje er ansvaret begrenset til 17 SDR pr. kilo med mindre annet fremgår av ufravikelige konvensjons- eller lovregler. Dersom bagasjens vekt ikke er angitt på kvitteringene, legges det til grunn at den totale vekten ikke overstiger den tillatte vektgrensen.

10.4 Det hender flyselskapet må forandre avgangstiden etter utstedelse av billett. Hvis du oppgir opplysninger om hvordan vi kan kontakte deg, vil vi forsøke å gjøre deg oppmerksom på slike endringer. Dersom vi, etter at du har kjøpt billetten, forandrer avgangstiden betydelig, og du ikke kan godta dette, og vi ikke klarer å skaffe deg plass på et alternativt fly som du godtar, har du rett på refusjon i samsvar med artikkel 11. I tillegg kan bestemmelsene i art. 10.3 være gjeldene.

10.5. Dersom noen av tilfellene nevnt i punktene 10.2. a), b) og c) finner sted, bortsett fra om noe annet er fastsatt i Konvensjon eller nasjonal lovgivning, vil valgene som nevnt i artikkel 10 vil være de eneste avhjelpninger tilgjengelig for deg og vi har ikke ytterligere ansvar overfor deg.

#### 10.6 Overbooking

Flyselskapet vil gi kompensasjon for ufrivillig nektet ombordstigning (involuntary denied boarding") i henhold til den til enhver tid gjeldende lovgivning.

Kompensasjon for frivillig avståelse fra ombordstigning ("voluntary denied boarding") vil bli utbetalt i henhold til flyselskapets egne erstatningsregler.

Ytterligere informasjon om dette området kan fåes ved henvendelse til flyselskapets billettkontorer eller autoriserte agenter.

## **Artikkel 11: Tilbakebetaling**

### 11.1 Generelt

Dersom flyselskapet ikke klarer å befordre passasjerer, vil tilbakebetalingen av billetten bli gjort av flyselskapet i henhold til denne artikkel og dens regler.

Alle krav om tilbakebetalinger må sendes inn pr. post til selskapets avregningskontor. En billett er bare refunderbar om den samsvarer med en bekreftet billettbestilling og passasjerer har en billett som etter selskapets regler på utstedelsestidspunktet er å regne som refunderbar, i tillegg til at flyselskapet har mottatt betaling.

### 11.2 Mottaker av tilbakebetaling

- a) Så fremt ikke noe annet er angitt skal flyselskapet foreta tilbakebetalingen enten til den personen som er navngitt i billetten eller til den personen som har betalt for billetten, så fremt tilfredstillende bevis for slik betaling kan fremlegges.
- b) Dersom en billett er betalt av andre enn det som er navngitt i billetten som passasjer, vil flyselskapet bare foreta tilbakebetaling til den personen som betalte for billetten, eller i henhold til fullmakt fra denne.
- c) Tilbakebetaling gjort til en person som kan fremvise en ubrukt billett eller har en ubrukt plassbestilling, eller presenterer seg som den som har krav på refusjon i henhold til avsnitt a) eller b), vil være å regne som en utført tilbakebetaling og flyselskapet er uten ansvar i forhold til videre krav om tilbakebetaling.

### 11.3 Tilbakebetaling i forbindelse med kansellering

Hvis flyselskapet kansellerer en flygning eller ikke klarer å tilby et tidligere bekreftet sete, skal beløpet som blir refundert være:

- a) dersom ingen del av billetten er benyttet, et beløp tilsvarende billettprisen.
- b) dersom en del av billetten er benyttet, skal tilbakebetalingen ikke være mindre enn differansen mellom billettprisen og den gjeldende prisen for reise mellom stedene billetten har vært benyttet.

### 11.4. Tilbakebetaling i forbindelse med force majeure og sykdom under reise

Dersom passasjerer blir forhindret fra å reise på grunn av force majeure kan han krediteres billettprisen fratrukket et administrasjonsgebyr pr. strekning. Beløpet kan kun benyttes ved fremtidige reiser med Norwegian. Norwegian må snarest underrettes og passasjerer må fremlegge tilstrekkelig bevis for at det foreligger force majeure. Beviset må være Norwegian i hende senest 24 timer før avreise. Samtidig med fremleggelse av bevis må passasjerer gi beskjed om preferert reiserute.

Dersom passasjerer blir syk etter påbegynt reise, og dette forhindrer bruk av billetten under gyldighetsperioden, kan gyldighetsperioden utvides til passasjerer er frisk til å reise eller første mulige avgang etter dette. Det må snarest mulig fremlegges legeattest. Billetter med full fleksibilitet kan maksimalt utvides i tre måneder. Rabatterte billetter kan maksimalt utvides i syv dager.

### 11.5 Frivillig tilbakebetaling

Dersom du har krav på tilbakebetaling av andre grunner enn hva som er angitt i 11.3, skal tilbakebetalingsbeløpet være:

- a) dersom ingen del av billetten er benyttet skal tilbakebetalingsbeløpet være det samme som billettprisen med fradrag av eventuelle administrasjonskostnader og avbestillingsgebyr.
- b) dersom en del av billetten er benyttet skal tilbakebetalingsbeløpet være i samsvar med forskjellen mellom billettprisen og gjeldene pris for reise mellom de flyplasser hvor billetten har vært brukt, med fradrag av eventuelle administrasjons- og avbestillingsgebyr.

### 11.6 Refundering av skatte/avgiftsdelen av billetten ved avbestilling

Rabatterte billetter kan ikke refunderes. Imidlertid kan offentlige skatter og avgifter på ikke benyttede reiser tilbakebetales ved skriftlig henvendelse til Norwegian

### 11.7 Rett til å nekte tilbakebetaling

Dersom billettens utløpsdato er passert kan flyselskapet nekte tilbakebetaling. Med unntak av skatter og avgifter som vi refunderer

### 11.8 Valuta

Flyselskapet forbeholder seg retten til å tilbakebetale på samme måte og i samme valuta som billetten er betalt med.

### 11.9 Autorisert til tilbakebetaling

Kun flyselskapet eller dets autoriserte agenter kan foreta tilbakebetaling.

## **Artikkel 12: Oppførsel om bord**

### 12.1 Generelt

Dersom en passasjer skulle oppføre seg på en slik måte om bord i flyet at vedkommende setter sikkerheten til personer om bord i fare eller mistenkes for å ville gjøre skade på fly og inventar, eller passasjeren hindrer flybesetningen i å utføre sine plikter eller unnlater å rette seg etter anvisninger fra besetningen om bord, inkludert, men ikke begrenset til røyking, alkohol- eller narkotikainntak, eller oppfører seg på en slik måte at det er til ulempe og sjenanse for andre passasjerer og/eller besetning, kan flyselskapet ta de forholdsregler det anser som nødvendig for å hindre fortsettelse av slik oppførsel. Dette inkluderer også bruk av tvang.

Passasjeren kan bli satt av flyet, bli nektet videre befordring fra enhver flyplass, og kan bli anmeldt for straffbare forhold begått om bord.

### 12.2 Bruk av elektronisk utstyr

Elektronisk utstyr, som inneholder sender eller mottaker, er forbudt å bruke av passasjerer under hele oppholdet om bord i flyet. Slikt utstyr inkluderer, men er ikke begrenset til, mobiltelefoner, bærbare båndopptagere, transistorradioer, CD-spillere, elektroniske spill og radiostyrte leker.

Elektronisk utstyr, som ikke inneholder sender eller mottaker, er forbudt å bruke mens skiltet med "fest setebeltet" er på. Dette utstyret inkluderer, men er ikke begrenset til, bærbare datamaskiner, kassettpillere og videokamera.

Bruk av høreapparater og hjertepacemakere er tillatt på hele flygningen.

## **Artikkel 13: Avtaler om andre tjenester**

Dersom flyselskapet aksepterer, under kontrakt om befordring, å tilby ekstra tjenester som er levert av tredjeperson, skal flyselskapet ikke være ansvarlige for disse tjenestene.

## **Artikkel 14: Administrative formaliteter**

### 14.1 Generelt

Passasjeren er selv ansvarlig for å fremskaffe alle nødvendige reisedokumenter, inkludert visa, samt etterfølge alle lover, forskrifter og øvrige myndighetsbestemmelser knyttet til reisen i de land passasjeren flyr fra, til eller hvor du er i transitt. Flyselskapet er ikke ansvarlig for de følger det måtte få for passasjerer fordi de ikke har skaffet til veie slike nødvendige dokumenter eller visa eller ikke overholder gitte lover, forskrifter, krav eller ordre.

### 14.2 Reisedokumenter

Passasjeren skal før befordring kunne fremvise alle utreise-, innreise-, helse- og andre dokumenter som kreves i henhold til lover, forskrifter og bestemmelser fastsatt av offentlig myndighet i de berørte land og tillate flyselskapet å ta og beholde kopi av disse dokumentene. Flyselskapet forbeholder seg retten til å nekte befordring dersom passasjeren ikke har overholdt gjeldende regler, eller dersom det viser seg at passasjerens reisedokumenter ikke ser ut til å være i orden,

#### 14.3 Nektet innreise

Dersom passasjeren blir nektet innreise til et land er vedkommende selv ansvarlig for å betale enhver bot eller avgift pålagt flyselskapet av gjeldende myndighet. I tillegg er passasjeren selv ansvarlig for å betale for sin befordring ut av angjeldende land. I tillegg vil billettprisen for reisen fram til stedet for nektet innreise eller deportasjon ikke bli refundert av flyselskapet.

#### 14.4 Passasjerens ansvar for bøter og utgifter

Dersom flyselskapet må betale en bot eller pådrar seg en kostnad på grunn av at passasjeren unnlater å etterleve lover, forskrifter eller øvrige betingelser knyttet til reisen i de aktuelle land eller unnlater å fremskaffe de nødvendige dokumenter, skal passasjeren på forlangende tilbakebetale flyselskapet ethvert beløp som er betalt eller ethvert utlegg som er pådratt.

#### 14.5 Tollkontroll

Dersom det kreves skal passasjeren være tilstede under kontroll av sin bagasje som foretas av tollvesen eller andre representanter fra myndighetene. Flyselskapet er ikke ansvarlige overfor passasjeren for tap eller annen skade forårsaket av slik kontroll eller ved at passasjeren ikke retter seg etter slikt krav om tilstedeværelse.

#### 14.6 Sikkerhetskontroll

Passasjeren plikter å underkaste seg enhver sikkerhetskontroll som foretas av offentlige tjenestemenn, flyplasspersonale, samt av flyselskapet eller andre flyselskaper.

### **Artikkel 15: Ansvar for skade**

#### 15.1 Generelt

Flyselskapets ansvarsbetingelser er som følger:

15.1.1 Ansvar kan bare rettes mot Flyselskapet for skader som er oppstått på selskapets egne ruter som selskapets selv operer. I de tilfelle hvor selskapet er oppført i billetten som kontraherende selskap, men et annet Flyselskapt har utført selve flygningen, kan Passasjeren velge hvilket Flyselskap ansvaret skal gjøres gjeldene mot.

15.1.2 Flyselskapets ansvar vil i henhold til gjeldene regler bli redusert dersom passasjeren ved egen skyld har forårsaket eller medvirket til skaden.

15.1.3 Flyselskapet er ikke ansvarlig for skader som oppstår av at flyselskapet retter seg etter gjeldende lover eller forskrifter og regler gitt av offentlige myndigheter, eller av passasjerens unnlattelse av å rette seg etter disse.

15.1.4 Flyselskapets ansvar er begrenset til dokumentert økonomisk tap og gjelder under ingen omstendighet indirekte tap.

15.1.5 Dersom en passasjers høye alder eller mentale eller fysiske helse er av en slik art at den utgjør en fare og/eller en risiko for passasjeren under flyreisen, er ikke flyselskapet ansvarlige for passasjerens sykdom, personskade, uførhet eller dødsfall, dersom slik sykdom personskade, uførhet eller dødsfall kan tilskrives en slik tilstand. Skulle passasjerens helsetilstand forverre seg om bord, er heller ikke flyselskapet ansvarlig for dette. Dersom flyselskapet skulle pådra seg kostnader som følge av en nødvendig mellomlanding for å bringe en passasjer som nevnt overfor til sykehus, forbeholder flyselskapet seg retten til å holde passasjeren ansvarlig for tilbakebetaling til flyselskapet av alle kostnader og utgifter flyselskapet måtte pådra seg i forbindelse med dette.

15.1.6 De begrensninger som gjelder for flyselskapets ansvar gjelder i samme omfang for dets autoriserte agenter, ansatte og representanter som de gjelder for flyselskapet. De samlede beløp som kan innkreves fra flyselskapet og fra slike autoriserte agenter, ansatte og representanter skal ikke overstige flyselskapets samlede ansvarsbeløp, dersom flyselskapet har slikt ansvar

15.1.7 Med mindre noe annet uttrykkelig fremgår, innebærer ikke noe av det som står i disse Generelle Vilkår for Befordring at flyselskapet fraskriver seg noen unntak eller begrensninger i sitt ansvar som følge av gjeldende lover, konvensjoner eller avtaler.

## 15.2 – Ansvar for skade på bagasje

15.2.1 Flyselskapet tar intet ansvar for skader som oppstår på håndbagasje, med mindre skaden skyldes uaktsomhet fra Flyselskapets side.

15.2.2 Flyselskapets ansvar for skade eller tap av Bagasje, gjelder kun Bagasje som er sjekket inn. Ansvaret skal følge de begrensninger som følger av gjeldende nasjonale og internasjonale konvensjoner og regler. Ansvaret for slik skade eller tap er begrenset til 1000 SDR per Passasjer.

15.2.3 Flyselskapet har ikke ansvar for eventuelle skader passasjerens Bagasje forårsaker på personer eller andre personers eiendom, inkludert Flyselskapets eiendom. Alle passasjerer er personlig ansvarlig for den eventuelle skade som blir påført personer, andre personers eiendom, inkludert Flyselskapets eiendom, som følge av passasjerens Bagasje, og må dekke alle tap som Flyselskapet pådrar seg på bakgrunn av dette.

15.2.4 Flyselskapet har intet ansvar for skade av gjenstander som ikke tillates tatt med som innsjekket Bagasje, ref. artikkel 9.1. Dette inkluderer skjøre og lett bedervelige gjenstander, verdifulle gjenstander, slik som bærbare datamaskiner, smykker og edelsteiner, penger, sikkerhetsdokumenter, dokumentmapper og

attachevesker med alarmer installert, medisiner og medisinske attester eller legitimasjonsdokumenter, uansett om denne Bagasjen er innsjekket eller tatt med som håndbagasje.

15.2.5 Flyselskapet har under ingen omstendighet ansvar for kosmetiske og/eller overflatiske skader påført Bagasje under reisen og som er forårsaket av normal slitasje og påvirkning ("wear and tear")

### 15.3 Ansvar for personskade og død

15.3.1 Flyselskapet er ansvarlige for personskader og død i henhold til Konvensjonen og nasjonal lovgivning dersom personskade eller død finner sted på en flygning som flyselskapet selv opererer.

15.3.2 Følgende vilkår gjelder for all befordring med flyselskapet, uavhengig om befordringen er underlagt nasjonal eller internasjonal lov.

15.3.3 Blir en passasjer drept eller skadd på legeme eller helse, er flyselskapet ansvarlig, såfremt den hendelse som forårsaket skaden, er inntruffet om bord i luftfartøyet, eller i sammenheng med at passasjeren går om bord eller forlater fartøyet. Erstatningsansvaret skal ikke være underlagt noen økonomisk begrensning, enten den er fastsatt i lov, konvensjon eller avtale.

15.3.4 Uten hensyn til bestemmelsene i 15.3.3 kan flyselskapet helt eller delvis fritas for erstatningsansvar i samsvar med gjeldende lovgivning dersom flyselskapet beviser at den skadde eller drepte person ved uaktsomhet har forårsaket eller medvirket til skaden.

15.3.5 Hvis en ulykke skulle oppstå vil flyselskapet omgående, og ikke under noen omstendigheter senere enn 15 dager etter at identiteten til den person som har rett til erstatning, er blitt fastslått, utbetale et forskudd til dekning av umiddelbare behov, og som står i forhold til omfanget av den skade som er lidt. Dette forskuddet skal ikke være på mindre enn 16.000 SDR uttrykt i EUR per passasjer ved død.

### 15.3.6

Utbetaling av forskudd som beskrevet i 15.3.5:

- a) er ikke ensbetydende med erkjennelse av ansvar.
- b) kan trekkes fra ethvert beløp som senere utbetales på grunnlag av flyselskapets ansvar.
- c) skal tilbakebetales bare i de tilfellene som nevnt i 15.3.4, eller dersom det senere blir bevist at den person som mottok forskuddet, ved uaktsomhet forårsaket eller medvirket til skaden, eller ikke var den person som hadde rett til erstatning.

15.3.7 Flyselskapet er ikke ansvarlig for erstatningskrav som overskrider 100.000 SDR per passasjer dersom det kan bevises at Flyselskapet og dets ansatte har tatt alle forholdsregler for å unngå skaden eller at det var umulig for selskapet eller dets ansatte å ta slike forholdsregler.

15.3.8 Flyselskapet bekrefter at det har ansvarsforsikring som dekker minst 100.000 SDR per passasjer og ikke mindre enn minimumsbeløpet stipulert i gjeldende lover, konvensjoner eller avtaler.

#### 15.4 Ansvar for forsinkelse

15.4.1 Flyselskapet vil bare være ansvarlig for tap forårsaket av forsinkelse såfremt Flyselskapet og dets ansatte ikke har tatt alle nødvendige forholdsregler for å unngå tapet.

Med mindre annet fremgår av ufravikelig konvensjons- eller lovregler.

15.4.2 For tap som skyldes forsinket transport av personer er ansvaret begrenset til 4150 SDR.

15.4.3 For tap som skyldes forsinkelse på innsjekket Bagasje er ansvaret begrenset til 1000 SDR per Passasjer

### **Artikkel 16: Frister ved klager og søksmål**

#### 16.1 Frister

Dersom innehaveren av bagasjekvitteringen henter ut sin innsjekkede bagasje uten å innlevere klage er dette tilstrekkelig bevis for at bagasjen ble utlevert i god stand og i samsvar med befordringsavtalen. Passasjeren må i tilfelle bevise det motsatte.

Dersom passasjeren ønsker å innlevere et krav vedrørende skade på innsjekket bagasje må passasjeren underrette selskapet snarest etter å ha oppdaget skaden, og senest innen syv (7) dager etter mottagelsen av bagasjen. Dersom passasjeren ønsker å innlevere et krav vedrørende forsinket bagasje må han underrette flyselskapet senest tjueen (21) dager etter at bagasjen ble stilt til sin disposisjon. Alle meddelelser og klager må gis skriftlig til

- Norwegian Air Shuttle, Customer Relations, Postboks 115, 1330 Fornebu

Dersom passasjeren oppdager skader på sin innsjekkede bagasje ved ankomst på bestemmelsesstedet, må vedkommende straks meddele dette til flyselskapets representanter, og rapport om savnet bagasje må fylles ut.

#### 16.2 Foreldelse av klagerett / søksmål

Enhver rett til skadeerstatning opphører dersom søksmål ikke er reist innen to (2) år fra ankomstdagen på bestemmelsesstedet, eller fra den dato luftfartøyet skulle ha ankommet eller fra den dato da befordringen ble avbrutt. Metoder for å beregne søksmålsfristen fastsettes av lovbestemmelsene i det land hvor det reises søksmål.

### **Artikkel 17: Oppsigelse**

Dersom passasjeren ikke retter seg etter de vilkår som står i Generelle Vilkår for Befordring eller i flyselskapets bestemmelser, vil kontrakten med passasjeren bli

terminert med øyeblikkelig virkning uten varslings eller skriftlig underrettelse, og den betaling som er foretatt vil bli beholdt av flyselskapet.

### **Artikkel 18: Bemyndigelse**

Ingen agent, medarbeider eller representant for flyselskapet er bemyndiget til å endre, modifisere eller frafalle krav som er gitt gjennom befordringsvilkårene.