

Information om vår policy och våra rutiner för bokning och transport av spädbarn, unga personer, rullstolsassistans, djur och graviditetsregler finns på sidan med frågor och svar. Önskar du information eller om du har frågor som inte finns omnämnda där går det att vända sig till vår Kundtjänst på e-post [info@goldenair.se](mailto:info@goldenair.se) eller telefonnummer 0520-825 00. Policy, villkor och rutiner kan ändras utan meddelande om detta. Trots att alla ansträngningar görs för att se till att all information på denna webbplats är aktuell och korrekt, kan Golden Air inte påta sig något ansvar för eventuella förluster som direkt eller indirekt har uppstått till följd av användningen av denna information och hemsida. För att handla flygresor via den här webbsidan skall du vara minst 18 år fyllda. Målsman ansvarar för eventuella missbruk. Ombud, personal och representanter för Golden Air har inte befogenhet att ändra eller åsidosätta något villkor i det här kontraktet.

## Bokning och Betalning

Att boka en resa hos Golden Air innebär att du samtidigt betalar din resa. Det går alltså inte att boka en biljett utan att betala för den. Är du i behov av att reservera en plats men är osäker på tider eller datum rekommenderar vi att du köper en biljett som är möjlig att ändra, en så kallad Affärs biljett. Bokningen och betalningen gör du smidigast här på vår hemsida. Du kan då välja att betala med direktbank, kreditkort eller via faktura. Vid nyttjandet av faktura måste resan bokas senast 11 dagar innan avresedatum och fakturan måste betalas och vara registrerad som betald hos Golden Air fem dagar innan avresan. Företag som ansökt och erhållit kredit faktureras den 16:e och 30:e varje månad. Betalningsvillkoren för fakturan är då 10 dagar netto. Då du har gjort en bokning har du även godkänt våra villkor vilket bl. a innebär att du har förbundit dig att betala fakturan senast på förfallodagen. Dina kreditkortsuppgifter är skyddade med den senaste teknologin. Enligt lagen om elektronisk handel måste vi informera dig om att vi använder s.k. temporära cookies för att säkerställa din betalning. Därefter tas dessa automatiskt bort. Du kan även boka och betala din biljett via Kundtjänst på telefonnummer 0520-825 00. En administrativavgift tas då ut på SEK75 per enkelresa. Bokning och betalning av flygresa är även under begränsade tider möjligt på Trollhättans - Vänersborgs flygplats och Bromma flygplats. Bokningar och betalningar kan även göras via någon av våra agenter. Om bokningar görs på annat sätt än via hemsidan kan en administrationsavgift tillkomma utöver biljettpriset. Golden Air betalar inte tillbaka någon del av erlagd belopp vare sig biljettpris, skatter eller andra avgifter. Ett undantag är dock vid sjukdom, då återbetalas biljettpriset för själva flygbiljetten exkl. avgifter. Ett uppvisat Läkarintyg krävs vid sådana tillfällen. I övrigt är ingen av biljetterna avbokningsbara. Det är inte möjligt att betala till en mellanskillnad för att på så sätt öka flexibiliteten och prioriteringen på redan löst biljett. Vid sådana tillfällen måste ny biljett lösas. Biljettpriset kan komma att ändras utan förvarning.

## Djur

Medföljande djur skall transporteras i en vattentät bur, ha en totalvikt på 8 Kg för att accepteras inne i kabinen. Vi accepterar: hundar och katter För Er försäkran att få med ert djur måste ni kontakta kundtjänst tel: 0520-825 00 eller någon av våra agenter för bokning. Debitering för medtagandet av djur är SEK 5/kg, minimum avgift SEK 150. Antalet djur per flight är begränsat till totalt två stycken.

## Allergi

För din egen försäkran om att det inte finns några djur av den sort som du är allergisk mot, ombord på samma flight måste du kontakta Kundtjänst på telefon 0520-825 00 eller någon av våra agenter för bokning.

## Kostnader för betalning

### Faktura

Väljer du att betala med faktura tillkommer en fakturakostnad på SEK 45.

### Biljetten

Har du köpt en Affärs biljett är den giltig för resa under ett (1) år från inköpsdatum. På Affärs biljetten går det att ändra resedatum, avresetid, avreseort eller namn fram till 30 minuter före avgång. Med "biljett" menas i detta avtal antingen det utskrivna dokumentet med tillhörande bokningskod eller bokningskod tillsammans med legitimation eller den bokningskod som kan uppvisas tillsammans med SMS-meddelandet som Golden Air tillsänt till passagerarens mobiltelefon. Biljetten är giltig enligt vad som anges på biljetten, enligt denna hemsida. Bolagets expedition-savgifter eller andra avgifter som uppstår om passageraren med hjälp av t ex kundtjänst, agenter eller liknande vill ändra Affärs biljetten är betalningspliktiga. Bolaget har rätt att vägra transport om tillämpliga avgifter inte har betalats. Bolaget har också rätt att vägra transportera personer som har bokat plats och/eller skaffat en biljett i strid mot gällande lag eller bolagets tariffer, regler eller bestämmelser. En biljett som är bokad, men inte nyttjad, anses vara förbrukad. En Affärs biljett kan dock senast 30 minuter före avgång ombokas för att nyttjas vid senare tillfälle. Golden Airs röda biljetter är inte ombokningsbara till annan avgång ej heller avbokningsbara. Om någon avgång ställs in (vid annan orsak än krig, naturkatastrof, strejk och väder), vilket innebär att vi flyger med färre antal turer än utlovat, och ingen alternativ avgång hos det egna bolaget är tillgänglig, återbetalas, efter framställan därom, hela det erlagda beloppet för den inställda avgången, utan vidare åtaganden. Detta gäller för samtliga biljetter. Har du köpt en ombokningsbar affärsbiljett och ovanstående inträffar kan vi alternativt boka om dig till annat flygbolag. Vilket också kan innebära att du får flyga från närliggande flygplats. Har du däremot köpt en röd biljett kan dessa bokas om till nästa avgång med Golden Air.

## Incheckning

Incheckningsdiskarna öppnar ca 40 minuter före fastställd avgångstid. Sista incheckning för passagerare med Af-färsbiljett är absolut senast 15 minuter före avgång enligt tidtabell. Reser du med annan typ av biljett är incheckningstiden senast 30 minuter före avgång. Överträdes någon av tiderna anses din biljett vara förbrukad och vi förbehåller oss rätten att neka dig ombordstigning utan återbetalning på hela eller delar av erlagt belopp. Med Golden Air reser du biljettlöst, därav räcker det med fotolegitimation och bokningskod som resehandling. Detta skall uppvisas vid incheckningsdisken. Barn under 18 år som reser med en vuxen som kan uppvisa fotolegitimation enligt ovan behöver inte visa fotolegitimation. Om tillämplig, giltig fotolegitimation som motsvarar namnen i bokningen inte kan uppvisas, kan incheckning inte medges, samt att aktuell biljett anses vara förbrukad.

## Bagage

Högsta tillåtna bagagevikt är 20 Kg på linjen Trollhättan -Bromma. För det som överskrider dessa begränsningar debiteras en avgift på 30 kr/kg. Golden Air påtar sig inget ansvar för olämpligt paketerat, ömtåligt, skadat eller bräckligt bagage. Ej heller för tidigare skador på bagagets yttre (t ex repor, fläckar, smuts och bucklor). Incheckat bagage levereras snarast möjligt till innehavaren av bagagets identifieringskvitto på ankomstdestinationens flygplats, d v s Trollhättan/Vänersborgs flygplats eller Bromma. Ansvar för förlust, försening eller skada rörande bagaget är begränsat. Endast ett handbagage som väger max 5 Kg och är max 45x35x20 cm tillåts i kabinen. För att resa med skymmande bagage, måste passageraren ta kontakt med Kundtjänst för att få information om bagaget får plats i flygplanets bagageutrymme. Om det inte får plats, eller om det får plats men hindrar oss från att ta med de andra resenärernas bagage, måste vi tyvärr tacka nej till detta. När det gäller golfbagar och skidor inkluderas detta i den tillåtna bagagevikten 20 Kg. Det som överskrider dessa begränsningar debiteras en avgift på 30 kr/kg. Av säkerhetsskäl får nedanstående förbjudna föremål inte medföras i passagerares handbagage, utdrag ur kommissionens förordning (EG) nr 622/2003 ändrad genom förordning(EG) nr 68/2004 punkt 4.1.1:

**a)** Skjutvapen och andra vapen Alla typer av föremål som kan, eller ger sken av att kunna, skjuta iväg en projektil eller vålla skada, inbegripet följande:

- Alla typer av eldvapen (pistoler, revolverar, kulgevär, hagelgevär osv.).
- Repliker och imitationer av eldvapen.
- Komponenter till eldvapen (med undantag för kikarsikten och sikten).
- Luftpistoler, luftgevär och gaspistoler och -gevär.
- Signalpistoler.
- Startpistoler.
- Leksaksskjutvapen av alla slag.
- Vapen för rundkuler.
- Industriella bult- och spikpistoler.
- Armborst.
- Slangbellor.
- Harpuner och pilgevär.
- Slaktmasker.
- Elchockvapen som bedövningsbatonger och ballistiska elchockvapen (taser).
- Tändare i form av eldvapen.

**b)** Spetsiga/skarpa vapen och föremål, föremål med spetsig udd eller skarpt blad som kan vålla skada, inbegripet följande:

- Yxor.
- Pilar.
- Isbroddar.
- Harpuner och spjut.
- Isyxor och isklyvare.
- Skridskor.
- Knivar med spärrbart blad eller springknivar, oberoende av bladets längd.
- Knivar, inbegripet ceremoniknivar med blad på över 6cm, av metall eller annat material som är starkt nog att användas som potentiellt vapen.
- Köttyxor.
- Macheter.
- Rakknivar och rakblad (med undantag för säkerhets- och rakhyvlar för engångsbruk med rakblad).
- Sablar, svärd och värjkäppar.
- Skalpeller.
- Saxar med blad på över 6 cm.
- Skidstavar och vandringsstavar.
- Kaststjärnor.
- Verktyg som kan användas som spetsiga eller skarpa vapen, t.ex. borrar och borrar, tapetknivar, verktygsknivar, alla typer av sågar, skruvmejslar, kofotar, hammare, tänger, skiftnycklar, skärbrännare.

**c)** Tillhyggen Alla tillhyggen som kan vålla skada, inbegripet följande:

- Baseball- och brännbollslagträn.
- Klubbor och batonger - styva eller flexibla - t.ex. blydaggjar, polisbatonger och fjäderbatonger.
- Cricketslagträn.
- Golfklubbor.
- Hockeyklubbor
- Lacrosse-racketar.
- Kajak- och kanotpaddlar.
- Skateboards.
- Biljard-, snooker- och poolköer.
- Fiskespön.
- Kampsportutrustning som knogjärn, klubbor, batonger, spikklubbor, jmf eng. num chucks, kubotan.

**d)** Explosiva och brandfarliga ämnen Alla explosiva eller brandfarliga ämnen som utgör en risk för passagerarnas eller personalens hälsa eller för luftfartygets säkerhet, inbegripet följande:

- Ammunition.
- Tändhattar.
- Detonatorer och tändrör.
- Sprängämnen och spränganordningar.
- Repliker eller imitationer av sprängämnen eller spränganordningar.
- Minor och andra militära spränganordningar.
- Granater av alla typer.
- Gas och gasbehållare, t.ex. butan, propan, acetylen, syre - i stora volymer.
- Fyrverkeripjäser, bloss och signalljus av olika slag och annan pyroteknisk utrustning (inbegripet smällare).
- Icke-säkerhetsändstickor.
- Rökbomber och rökpatroner.
- Lättantändligt flytande bränsle, t.ex. bensin, gasol, dieselolja, tändarväska, alkohol, etanol.
- Färg i sprejburk.
- Terpentin och thinner.
- Alkoholhaltiga drycker med över 70 volymprocent alkohol (140° proof).

**e)** Kemikalier och giftiga ämnen Alla kemikalier eller giftiga ämnen som utgör en risk för passagerarnas eller personalens hälsa eller luftfartygets säkerhet, inbegripet följande:

- Syror och baser, t.ex. i våtcellsbatterier ur vilka vätska kan spilla ut.
- Frätande eller blekande ämne som kvicksilver och klor.
- Sprejer som tillfälligt försätter folk ur stridbart skick, t.ex. tårgas, pepparsprej.
- Radioaktivt material, t.ex. medicinska eller kommersiella isotoper.
- Gifter.
- Smittsamma eller biologiskt farliga material, t.ex. infekterat blod, bakterier och virus.
- Material som kan självantändas.
- Brandsläckare.

**Följande föremål får inte medföras i lastrumsbagaget:**

- Sprängämnen, inbegripet detonatorer, sprängrör, granater, minor och spränganordningar.
- Gaser: propan, butan.
- Lättantändliga vätskor, inbegripet gasolin, metanol.
- Lättantändliga fasta ämnen och reaktiva ämnen som magnesium, braständare, fyrverkeripjäser och bloss.
- Oxidationsmedel och organiska peroxider, inbegripet blekmedel och reparationssatser för bilkarosser.
- Giftiga eller smittsamma ämnen, inbegripet råttgift och infekterat blod.
- Radioaktivt material, inbegripet medicinska och kommersiella isotoper.
- Frätande ämnen, inbegripet kvicksilver och bilbatterier.
- komponenter till bränslesystem för fordon som har innehållit bränsle.

### **Vidareflygningar**

Golden Air arrangerar ej vidareflygningar.

### **Ändringar och/eller Förseningar**

Golden Air Flyg AB följer de gemensamma reglerna om kompensation och assistans vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar enligt Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr. 261/2004 - <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:046:0001:0007:SV:PDF>

Vi åtar oss att på plats, mot förfrågan, tillhandahålla förordningen och villkoren till passageraren i händelse av inställning eller nekad ombordstigning.

Våra skyldigheter enligt förordningen är enligt de inledande förklaringarna till förordningen p. 14, citat: "helt eller delvis begränsade i sådana fall där en händelse har orsakats av extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder vidtagits. Sådana omständigheter kan särskilt förekomma i händelse av meteorologiska förhållanden som omöjliggör flygningen ifråga, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten och strejker som påverkar verksamheten för det lufttrafikföretag som utför flygningen". Det kan gälla t.ex. vid dimma eller i händelse av problem med flygledningslogistik eller då tekniska problem förekommer med skador på maskin eller annat förhållande som gör att vi inte kan flyga säkert.

Om någon avgång, enligt ovannämnda extraordinära anledning, ställs in, vilket innebär att vi flyger med färre antal turer än utlovat och ingen lämplig alternativ avgång hos det egna bolaget är tillgänglig, återbetalas, efter framställan därom, hela det erlagda beloppet för den erlagda flygbiljetten hos Golden Air Flyg AB, exklusive eventuella administration- och/eller expeditionsavgifter för den inställda avgången. Bolaget åtar sig att göra sitt bästa för att själv eller med alternativt flygbolag transportera passageraren och hans eller hennes bagage till destinationsorten med rimlig skyndsamhet.

Passagerare med Ombokningsbar biljett bokas om med vår "komma-fram-garanti", när så är möjligt, till annat bolag och Golden Air står då även för mellanskillnaden på den biljetten.

### **Barn**

Spädbarn under 2 år (på returrensans dag) får flyga kostnadsfritt förutsatt att de sitter i en vuxens knä (ett spädbarn per vuxen). Baby-/bilstolar tillåts inte ombord på flygplanet. Om spädbarnet fyller 2 år före returrensan måste tillämpligt biljettpris samt skatt och avgifter betalas för den delen av resan. Golden Air accepterar ensamåkande barn, förutsatt att de är mellan 5 och 11 år och att bokningen görs via en av våra agenter alternativt vår Kundtjänst på telefon 0520-82500, är detta inte gjort kan vi neka ett sådant barn till att resa.

### **Vår rätt att neka transport:**

Vi förbehåller oss rätten att neka transport av dig och/eller ditt bagage. Skäl för vårt beslut kan vara att:

- Ditt uppförande eller fysiska eller psykiska tillstånd eller innehållet av ditt bagage skulle kunna orsaka skada eller oro för dig själv, eller skapa oro ombord för andra resenärer och/eller medlemmar av besättningen.
- Full betalning för biljetten samt alla tillämpliga avgifter inte blivit erlagda eller att kreditarrangemang mellan dig och oss (eller den person eller företag som betalat din biljett) inte följts.
- Dina resehandlingar eller något annat dokument såsom pass eller annan id-handling saknas, är rapporterad saknad, visar tecken på förfalskning eller på annat sätt är ogiltig eller företer tecken på att vara ogiltig.
- Den person som avser att checka in eller gå ombord, inte kan visa att hans eller hennes namn är detsamma som det som står tryckt på biljetten. I detta fall förbehåller vi oss rätten att behålla biljetten utan återlösning.

### **Skadestånd vid olyckor**

Enligt EU-förordning nr 2027/97 får flygbolag inom EU inte åberopa någon ansvarsbegränsning gentemot passagerare vid skadestånd på grund av personskada upp till 100.000 SDR (om inte den skadade har varit medvållande till skadan). Dessutom skall flygbolag inom 15 dagar betala ut ersättning i förskott för att tillgodose ersättningsberättigads omedelbara ekonomiska behov. Ersättningsberättigad behöver ej återbetala förskottsbeläning om denne inte varit medvållande till skadan. Om passagerarens transport innebär att bestämmelseorten eller en mellanlandningsplats är beläget i annat land än det land där avreseplatsen är belägen, kan Montreal- eller Warszawa-konventionen bli tillämplig. Konventionen reglerar och i de flesta fall begränsar flygbolagets ansvar vid dödsfall, personskada och skada på eller förlust av eller försenat bagage. När passagerare drabbas av personskada får EG-lufttrafikföretag (exempelvis ett svenskt flygbolag) inte avvisa eller begränsa sitt skadeståndsansvar för skador om ett belopp upp till 100.000 SDR genom att bevisa att företaget eller dess företrädare har vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att undvika skadan eller att det var omöjligt för honom eller dem att vidta sådana åtgärder. Utan hinder av detta kan dock lufttrafikföretaget helt eller delvis befrias från sitt skadeståndsansvar om det bevisar att skadan orsakades av den skadade eller dödade passageraren eller att denne var medvållande. Lufttrafikföretaget skall vara försäkrat upp till 100.000 SDR per passagerare och därutöver till en rimlig nivå. Utan att anses som erkännande av skadeståndsansvar skall ett EG-lufttrafikföretag inte senare än 15 dagar efter att en skadeståndsberättigad fysisk persons identitet fastställts göra sådana förskottsutbetalningar som kan behövas för att tillgodose omedelbara ekonomiska behov i proportion till vederbörandes lidande. En sådan förskottsbeläning skall vid dödsfall inte understiga 15.000 SDR. Förskottsbeläning får avräknas mot eventuella senare belopp som utbetalas på grund av skadeståndsansvar. Förskottsbeläning är inte återbetalningspliktigt utom i fall som beskrivs i föregående stycke mening två eller det visar sig att personen inte hade rätt till ersättning. (Jfr Rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor.) Med SDR avses särskilda dragningsrätter fastlagda av Internationella valutafonden.

**Tack för du väljer Golden Air!**