

# RÉTTINDI FLUGFARÞEGA

# AIR PASSENGER RIGHTS



Samantekt úr ESB reglugerð 261/2004

## FLUGREKANDA BER AÐ BJÓÐA FARÞEGUM EFTIRFARANDI:

### VIÐ NEITUN Á FARI:

- Máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafar.
- Samskiptaaðstöðu, farþega að kostnaðarlausu.
- Gistingu ef þörf er á.
- Ferð á gististað.
- Skaðabætur frá 125 til 600 €.

### Auk þess val á milli, að:

- Hætta við flug og fá farmiða endurgreiddan að hluta eða öllu leyti.
- Annað flug við fyrsta tækifæri.
- Annað flug síðar meir.

### VIÐ AFLÝSINGU FLUGS:

- Máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafar.
- Samskiptaaðstöðu, farþega að kostnaðarlausu.
- Gistingu ef þörf er á.
- Ferð á gististað.
- Skaðabætur frá 125 til 600 €.

### Auk þess val á milli, að:

- Hætta við flug og fá farmiða endurgreiddan að hluta eða öllu leyti.
- Annað flug við fyrsta tækifæri.
- Annað flug síðar meir.

### VIÐ SEINKUN FLUGS:

Eiga farþegar rétt á eftirfarandi þjónustu í samræmi við lengd flugs, eftir 2, 3 eða 4 klst. töf:

- Máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafar.
- Samskiptaaðstöðu, farþega að kostnaðarlausu.
- Gistingu ef þörf er á.
- Ferð á gististað.

Ef seinkun á brottför nær 5 klst. eiga farþegar auk þess val á milli, að:

- Hætta við flug og fá farmiða endurgreiddan að hluta eða öllu leyti.
- Annað flug við fyrsta tækifæri.
- Annað flug síðar meir.

### Farþegar eiga rétt á skaðabótum:

- Ef seinkun á komu á áfangastað er 3 klst. eða lengri og ekki er um óviðráðanlegar aðstæður að ræða, bætur allt að 600 €.

### NIÐURFÆRSLA Á FARRÝMI:

- Í samræmi við lengd flugs, endurgreiðsla á milli 30 og 75% á farmiða.

### NÁNARI UPPLÝSINGAR:

Eyðublöð fyrir kvartanir og nánari upplýsingar er að finna á [www.samgongustofa.is](http://www.samgongustofa.is) eða í síma: 480 6000, netfang: [neytendur@samgongustofa.is](mailto:neytendur@samgongustofa.is).

EU Regulation 261/2004 in brief

## THE AIR CARRIER HAS TO OFFER THE FOLLOWING TO PASSENGERS:

### DENIED BOARDING:

- Meals and refreshment in relation to the waiting time.
- Access to communication.
- Overnight accommodation, if necessary.
- Transport to place of overnight accommodation.
- Compensation, depending on flight distance from 125 to 600 €.

### And choice between:

- No continuation of the journey and partial or full reimbursement of ticket.
- Re-routing as soon as possible.
- Re-routing at a later time.

### FLIGHT CANCELLATION:

- Meals and refreshment in relation to the waiting time.
- Access to communication.
- Overnight accommodation, if necessary.
- Transport to place of overnight accommodation.
- Compensation, depending on flight distance from 125 to 600 €.

### And choice between:

- No continuation of the journey and partial or full reimbursement of ticket.
- Re-routing as soon as possible.
- Re-routing at a later time.

### DELAY OF FLIGHT:

The right to the following services in accordance with the length of the flight, after 2, 3 or 4 hours:

- Meals and refreshment in relation to the waiting time.
- Access to communication.
- Overnight accommodation, if necessary.
- Transport to place of overnight accommodation.

### The right to compensation:

- Up to 600 € if the delay to the final destination is 3 hours or more, unless in case of extraordinary circumstances.

### After 5 hours, choice between:

- No continuation of the journey and partial or full reimbursement of ticket
- Re-routing as soon as possible
- Re-routing at a later time.

### DOWNGRADING:

- Depending on the flight distance, between 30% and 75% ticket reimbursement.

### FURTHER INFORMATION:

Further information and complaint form can be found on the ICETRA homepage, [www.icetra.is](http://www.icetra.is) via telephone (354) 480 6000, or email: [consumers@icetra.is](mailto:consumers@icetra.is)