

Warunki & Zasady

Frankfurt, listopad 2014

Wydawca:
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Paragraf 1: Definicje pojęć

Paragraf 2: Zakres obowiązywania

Paragraf 3: Bilety lotnicze

Paragraf 4: Ceny biletów lotniczych, podatki, opłaty i dopłaty

Paragraf 5: Rezerwacje

Paragraf 6: Odprawa pasażerów i zajmowanie miejsc w samolocie

Paragraf 7: Ograniczenie i odmowa przewozu

Paragraf 8: Bagaż

Paragraf 9 : Rozkłady lotów, opóźnienia i odwoływanie lotów

Paragraf 10: Zwrot ceny

Paragraf 11: Zachowanie na pokładzie

Paragraf 12: Świadczenia dodatkowe

Paragraf 13: Formalności administracyjne

Paragraf 14: Odpowiedzialność za szkody

Paragraf 15: Terminy zgłaszania roszczeń odszkodowawczych i składania skarg

Paragraf 16: Pozostałe postanowienia

Paragraf 17: Skrócone tytuły

Paragraf 1: Definicje pojęć

O ile z brzmienia lub kontekstu nie wynika nic innego, poniższym wyrażeniom przyporządkowano następujące znaczenie:

My

oznacza Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Niemiecka Lufthansa Spółka Akcyjna).

Państwo

oznacza wszystkie osoby, które są przewożone na podstawie biletu lotniczego (patrz także definicja "pasażera").

Taryfa

Jak podano w Paragrafie 4.

Bilet dodatkowy

jest to bilet wystawiony w związku z innym biletem, z którym łącznie stanowią jedną umowę przewozu, pod warunkiem, że oba zostały zakupione w ramach jednej rezerwacji za jedną łączną kwotę.

Upoważniony agent

jest to upoważniony przez nas agent sprzedający usługę transportową, który pośredniczy w naszym imieniu przy zawieraniu umów przewozu lotniczego.

Code share

jest to przewóz lotniczy wykonywanym przez innego przewoźnika niż ten, który jest wymieniony na bilecie lotniczym.

Bilet elektroniczny

jest to zapisany elektronicznie przez nas lub na nasze zlecenie w naszym systemie rezerwacji bilet lotniczy, którego dowodem jest wydany pasażerowi "Itinerary Receipt".

Kupon lotniczy

jest to część biletu lotniczego, która posiada adnotację "good for passage" ("upoważnia do przewozu"), a w przypadku biletu elektronicznego jest to kupon elektroniczny, podający poszczególne miejsca i upoważniający do transportu pomiędzy tymi miejscami.

Pasażer

jest to każda osoba, która za naszą zgodą jest lub ma być przewożona samolotem na podstawie biletu lotniczego.

Kupon pasażerski lub Passenger Receipt

jest to część biletu lotniczego wystawionego przez nas lub na nasze zlecenie, która posiada odpowiednie adnotacje i pozostaje w posiadaniu pasażera.

Cena przelotu

jest to opłata, którą należy uiścić za przewóz pasażera na określonej trasie; o ile jest to wymagane przez właściwe przepisy, powinna być zatwierdzona przez odpowiednie władze lotnicze lub podana im do wiadomości.

Bilet lotniczy

jest to dokument wystawiony przez nas lub na nasze zlecenie dla przewoźnika, oznaczony jako "bilet lotniczy i bagażowy" lub jako "elektroniczny bilet lotniczy"; zawarte w nim warunki umowy oraz wskazówki, a także kupon lotniczy i pasażerski są elementami składowymi biletu lotniczego.

Przerwa w podróży

jest to przerwa na życzenie pasażera następująca w miejscu znajdującym się pomiędzy miejscem wylotu a miejscem przeznaczenia, na którą uprzednio wyraziliśmy zgodę.

Bagaż

są to wszystkie przedmioty, które są do Państwa użytku. O ile nie jest to inaczej określone, pojęcie to obejmuje zarówno bagaż pasażera nadany jak i nie nadany.

Bagaż nadany

jest tym bagażem, który bierzemy pod swoją opiekę i na który został wydany kwit bagażowy.

Bagaż nie nadany

oznacza Państwa bagaż, z wyjątkiem bagażu nadanego.

Znak identyfikacyjny bagażu

jest to kwit wydany przez nas wyłącznie w celu identyfikacji bagażu nadanego, którego zawieszka jest przez nas przymocowana do bagażu nadanego, a część identyfikująca bagaż zostaje Państwu wręczona.

Kwit bagażowy, Kupon bagażowy

jest to część biletu lotniczego, która odnosi się do przewozu nadanego przez Państwa bagażu.

Siła wyższa

są to wyjątkowe i nieprzewidywalne okoliczności, na które nie mamy wpływu i które są nieuniknione także przy zachowaniu należytej staranności.

Itinerary Receipt

jest to dokument podróży, który przekazujemy Państwu, jeśli podróżujecie Państwo przy użyciu elektronicznych biletów lotniczych zawierający Państwa nazwisko oraz informacje o locie i wskazówki. Dokument ten pozostaje w Państwa posiadaniu i należy go mieć przy sobie podczas całej podróży.

“Przewoźnik” lub “Przewoźnik obsługujący”

jest to każdy przewoźnik lotniczy uprawniony do wykonywania przewozów lotniczych, który przewozi pasażera lub jego bagaż na podstawie biletu lotniczego, a którego oznaczenie linii lotniczej (Airline Designator Code) znajduje się na bilecie lotniczym lub na bilecie dodatkowym.

Przewoźnik umowny

to przewoźnik, z którym pasażer zawarł umowę przewozu i którego kod przewoźnika znajduje się na bilecie.

Godzina zamknięcia odprawy

jest to godzina wyznaczona przez nas lub przez innego odpowiedniego przewoźnika, do której należy zakończyć formalności związane z odprawą łącznie z uzyskaniem karty pokładowej.

Szkoda

obejmuje śmierć, obrażenia ciała, szkody związane z opóźnieniem, zgubę lub wszelkie inne szkody, które powstają w wyniku lub w związku z przewozem lub innymi usługami przewoźnika.

Specjalne prawo ciągnięcia (SDR)

jest to specjalne prawa ciągnięcia zgodnie z definicją Międzynarodowego Funduszu Walutowego.

Dni

są to wszystkie pełne dni kalendarzowe, łącznie z niedzielami i dniami ustawowo wolnymi od pracy; w przypadku zawiadomień nie wlicza się dnia wystawienia zawiadomienia; w przypadku ustalania okresu ważności – nie wlicza się dnia wystawienia biletu oraz dnia rozpoczęcia lotu.

Taryfy

są to ceny biletów lotniczych i dopłat wraz z postanowieniami o zakresie obowiązywania taryfy (ceny biletu lotniczego); w przypadkach wymaganych przepisami prawa zatwierdzone przez urzędy i złożone w urzędach.

Konwencja

oznacza jedną lub więcej następujących podstaw legislacyjnych, która/-e w danym przypadku ma/mają zastosowanie:

- Konwencja o ujednoliceniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r.;
- Konwencja Warszawska ze zmianami wprowadzonymi Protokołem Haskim z 28 września 1955 r.;
- Konwencja Warszawska zmieniona Dodatkowym Protokołem nr 1 z Montrealu (1975 r.);
- Konwencja Warszawska zmieniona Protokołem Haskim i Dodatkowym Protokołem nr 2 z Montrealu (1975);
- Uzupełniająca Konwencja z Guadalajary (1961)
- Konwencja o ujednoliceniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisana w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. (zwana dalej Konwencją Montrealską).

Uzgodnione miejsca międzylądowań

są to w rozumieniu konwencji i niniejszych warunków przewozu takie miejsca, z wyjątkiem portu wylotu i portu docelowego, które są określone na bilecie lotniczym lub w rozkładzie lotów przewoźnika jako zaplanowane punkty lądowań w podróży pasażera.

Warunki umowy

są to warunki, które zostały w ten sposób określone, umieszczone na bilecie lotniczym lub "itinerary receipt" i włączają do umowy przewozu niniejsze ogólne warunki przewozu pasażerów i bagażu.

Paragraf 2: Zakres obowiązywania**Postanowienia ogólne**

2.1. Niniejsze warunki przewozu są warunkami, które powołane są na bilecie lotniczym. Z zastrzeżeniem postanowień ustępu 2.2., 2.4. i 2.5. niniejszego paragrafu odnoszą się one jedynie do takich przewozów, gdzie na bilecie lotniczym w pole "przewoźnik" (Carrier) wpisany jest kod linii lotniczej (Airline Code) (LH).

Czarter

2.2. Przewóz na podstawie umowy czarteru lotniczego podlega niniejszym warunkom przewozu jedynie wówczas, gdy zostało to przewidziane w warunkach tej umowy lub na bilecie lotniczym.

Code Shares (Wspólne rejsy)

2.3. W przypadku niektórych świadczonych przez nas usług zawarliśmy z innymi przewoźnikami porozumienia, które znane są pod pojęciem "Code Shares". Oznacza to, że nawet wówczas, gdy pasażer posiada rezerwację na nasz rejs i bilet, na którym nazwa Lufthansa lub desygnator linii (LH) podane są w polu linii lotniczej jako przewoźnik, przewóz może być realizowany przez inne linie lotnicze. W przypadku lotów wspólnych Code Share, Lufthansa poinformuje pasażera z chwilą robienia rezerwacji, który przewoźnik będzie wykonywał dany rejs.

W przypadku usług świadczonych w ramach umów Code Share na rejsach obsługiwanych przez innego przewoźnika, do całego przewozu zastosowanie będą miały niniejsze Warunki Przewozu. Jednakże może zdarzyć się, że partnerzy Code Share będą stosować w odniesieniu do realizowanych przez siebie rejsów inne przepisy niż przepisy Lufthansy obowiązujące na rejsach przez nią wykonywanych.

Należy zapoznać się z przepisami przewoźników obsługujących dany rejs w ramach umowy Code Share oraz sprawdzić, między innymi, limity czasowe odpraw pasażerskich, przepisy i wymogi regulujące przewóz dzieci podróżujących samotnie, przewóz zwierząt, odmowę przewozu, dostępność aparatów tlenowych, nieregularności w przewozie, odszkodowania za odmowę przyjęcia na pokład, limity bezpłatnego bagażu oraz przyjmowanie bagażu do przewozu.

Informacje o partnerach Code Share Lufthansy dostępne są na naszej stronie internetowej LH.com.

Sprzeczność z prawem

2.4. W przypadku, gdy jakiekolwiek postanowienie zawarte lub powołane w niniejszych warunkach przewozu pozostaje w sprzeczności z naszymi taryfami lub z przepisami prawa wówczas pierwszeństwo mają taryfy lub przepisy prawa. Jeśli pojedyncze postanowienia są bezskuteczne zgodnie z obowiązującym prawem, pozostałe postanowienia zachowują moc.

Odmienne regulacje

2.5. Jeśli niniejsze warunki nie stanowią inaczej, postanowienia w nich zawarte mają pierwszeństwo przed innymi regulacjami Deutsche Lufthansa AG, dotyczącymi tego samego przedmiotu.

Paragraf 3: Bilety lotnicze**Postanowienia ogólne****3.1.**

3.1.1. Wykonujemy usługę przewozu jedynie na rzecz Pasażera wymienionego w Bilecie i jedynie za okazaniem ważnego Biletu lub, w przypadku rezerwacji elektronicznej, jedynie gdy w systemie rezerwacji figuruje ważny zapis ETIX, obejmujący odcinek biletowy na dany rejs, wszystkie odcinki na kolejne rejsy oraz odcinek dla pasażera.

3.1.2. Biletów nie można odstąpić ani sprzedać innej osobie.

3.1.3. Zwroty za Bilety zakupione po cenach promocyjnych mogą podlegać ograniczeniom. Prosimy sprawdzić szczegółowe postanowienia w warunkach obowiązujących dla poszczególnych taryf.

3.1.4. Jeśli posiadacie Państwo Bilet promocyjny jak w pkt. 3.1.3. powyżej, i nie możecie odbyć podróży z powodu Siły Wyższej, wówczas jeśli zostaniemy o tym bezzwłocznie powiadomieni i przedstawiony nam zostanie dowód zaistnienia okoliczności Siły Wyższej, a Bilet nie został jeszcze wykorzystany, dokonamy zwrotu tej części opłaty biletowej, która zgodnie z ogólnymi zasadami nie podlega zwrotom.

3.1.5. Bilet lotniczy jest i pozostaje w każdym czasie własnością wystawiających go linii lotniczych. Bilet lotniczy jest dowodem zawarcia i treści umowy przewozu pomiędzy przewoźnikiem umownym i pasażerem, chyba że zostanie przeprowadzony dowód przeciwny. Warunki umowy umieszczone na bilecie lotniczym są streszczeniem postanowień niniejszych warunków przewozu.

Bilet lotniczy jako podstawa dokonania przewozu

3.1.6. Jeżeli nie podróżują Państwo na podstawie elektronicznego biletu lotniczego, roszczenie o wykonanie przewozu istnieje jedynie za okazaniem ważnego, wystawionego na nazwisko pasażera biletu lotniczego, który zawiera kupon lotniczy na wskazany lot, wszystkie pozostałe niewykorzystane kupony lotnicze oraz kupon pasażerski. Roszczenie o wykonanie przewozu nie istnieje, jeśli okazany przez Państwa bilet lotniczy jest istotnie uszkodzony lub został zmieniony po wystawieniu, chyba że zostało to dokonane przez nas. W przypadku podróży na podstawie elektronicznego biletu lotniczego, roszczenie o wykonanie przewozu istnieje jedynie wówczas, kiedy pasażer może okazać ważny dokument stwierdzający jego tożsamość, a ważny elektroniczny bilet lotniczy został wystawiony na nazwisko tego pasażera.

Utrata biletu lotniczego lub karty klienta

3.1.7. (a) W przypadku istotnego uszkodzenia lub utraty biletu lotniczego lub jego części, a także w przypadku jego nieprzedłożenia z zawartymi w nim kuponami lotniczymi i niewykorzystanymi kuponami, możemy na Państwa życzenie ponownie wystawić bilet lotniczy w całości lub w części, bez konieczności uiszczania całej ceny biletu, ale za uiszczeniem ustalonej przez nas opłaty, o ile zostanie przedstawiony dowód, że bilet lotniczy na dany przelot został prawidłowo wystawiony. Możemy ponadto zażądać, aby zobowiązali się Państwo w wymaganej przez nas formie, że pokryją Państwo zasadne i rzeczywiste koszty i szkody, do wysokości ceny oryginalnego biletu lotniczego, które zostaną poniesione przez nas bądź innego przewoźnika w związku z nieprawidłowym wykorzystaniem biletu lotniczego. Nie będziemy żądać pokrycia szkód spowodowanych przez

nas w sposób zawiniony.

3.1.7. (b) Jeżeli utrata biletu lotniczego nie zostanie udowodniona lub odmówią Państwo podpisania zobowiązania, wówczas linie lotnicze wystawiające zastępczy bilet lotniczy mogą żądać uiszczenia zapłaty do wysokości całej ceny biletu lotniczego. Zostanie ona zwrócona, jeśli linie pierwotnie wystawiające bilet lotniczy dojdą do przekonania, że utracony lub uszkodzony bilet lotniczy nie został wykorzystany przed upływem jego ważności. Jeśli odnajdą Państwo pierwotnie wystawiony bilet lotniczy i przedłożą go liniom, które go wystawiły, przed upływem jego ważności, koszty zastępczego biletu lotniczego zostaną niezwłocznie zwrócone.

3.1.7. (c) Jeżeli elektroniczny bilet lotniczy został zapisany w systemie rezerwacji za okazaniem karty (karty klienta Lufthansy, karty bankowej lub kredytowej), wówczas fakt kradzieży lub utraty karty przez posiadacza karty należy oprócz zgłoszenia w banku i instytucji wystawiającej kartę kredytową, dodatkowo niezwłocznie zgłosić Lufthansie (w każdym Call Centre Lufthansy).

Karta zgłoszona jako nieważna nie może być ponownie aktywowana. Do momentu zgłoszenia utraty karty, wystawione w czasie utraty karty elektroniczne bilety lotnicze wykorzystane w sposób nieuprawniony przez osoby trzecie obciążają rachunek posiadacza karty. Nie narusza to pozostałych zasad odpowiedzialności każdego podmiotu wystawiającego kartę.

Obowiązek dochowania należytej staranności

3.1.8. Bilety lotnicze są papierami legitymacyjnymi. Państwo są zobowiązani do ich starannego przechowywania i do podjęcia koniecznych działań w celu zapobieżenia ich utracie lub kradzieży.

Okres ważności

3.2.

3.2.1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień umieszczonych na bilecie lotniczym, w niniejszych warunkach lub w odpowiednich taryfach (które, odpowiednio do wzmianek na bilecie lotniczym mogą ograniczyć okres jego ważności), okres ważności biletu lotniczego jest następujący:

3.2.1.1. (a) jeden rok, licząc od daty wystawienia; lub

3.2.1.1. (b) jeden rok, licząc od daty rozpoczęcia podróży, o ile nastąpiła ona w ciągu roku od daty wystawienia biletu lotniczego.

3.2.2. W przypadku, gdy w okresie ważności biletu lotniczego nie będą Państwo mogli rozpocząć podróży, w związku z niemożnością potwierdzenia przez nas rezerwacji, wówczas okres ważności biletu lotniczego przedłuży się do pierwszej daty, w której możemy potwierdzić rezerwację. W przeciwnym razie mogą Państwo żądać zwrotu ceny zgodnie z § 10.

Przedłużenie okresu ważności

3.2.3. Jeżeli po rozpoczęciu podróży nie są Państwo w stanie jej kontynuować w okresie ważności biletu lotniczego ze względu na chorobę, możemy przedłużyć okres ważności biletu lotniczego do momentu, w którym stan zdrowia pozwoli Państwu na kontynuację podróży. Przedłużenie następuje do dnia, w którym zgodnie z zaświadczeniem lekarskim mogą Państwo podróżować dalej lub też do dnia, w którym po stwierdzeniu możliwości podjęcia dalszej podróży, możemy Państwu zaoferować najbliższy lot na tej trasie w zarezerwowanej klasie. Choroba musi zostać potwierdzona zaświadczeniem lekarskim. Jeśli niewykorzystana część trasy zaznaczona na bilecie lotniczym obejmuje jedno lub kilka międzylądowań, wówczas termin ważności może być przedłużony do 3 miesięcy od dnia określonego w zaświadczeniu lekarskim jako dzień, w którym można ponownie rozpocząć podróż. W takiej sytuacji przedłużymy odpowiednio termin ważności biletu lotniczego towarzyszącym Państwu członkom najbliższej rodziny.

3.2.4. Jeśli w trakcie podróży lotniczej nastąpi śmierć pasażera, wówczas możliwe jest zniesienie obowiązku zachowania minimalnego okresu pobytu osób towarzyszących lub przedłużenie terminu ważności biletu lotniczego. Jeśli umrze najbliższy członek rodziny pasażera po tym, jak rozpoczął on podróż, wówczas możliwe jest przedłużenie terminu ważności biletu lotniczego towarzyszącemu mu członka najbliższej rodziny. Przedłużenie następuje pod warunkiem przedstawienia aktu zgonu, a jego maksymalny wymiar może wynieść do 45 dni od daty śmierci.

Zmiany na życzenie pasażera

3.3

3.3.1. Szczegółowe dane podróży (data rejsu, numer rejsu, port wylotu i przeznaczenia, imię i nazwisko pasażera) podane w Bilecie są obowiązujące i nie podlegają żadnym zmianom, lub też w pewnych okolicznościach, mogą zostać zmienione za uiszczeniem stosownej opłaty za zmianę rezerwacji.

3.3.2. Jeżeli chcielibyście Państw dokonać zmian w przewozie, należy odpowiednio wcześniej skontaktować się z nami. Jednocześnie proszę mieć na uwadze, że o ile niektóre zmiany mogą spowodować wyższą cenę biletu, inne zmiany mogą nie mieć takiego skutku.

3.3.3. Jeśli wybraliście Państwo Taryfę, która wymaga odbycia poszczególnych lotów zgodnie z podaną w Bilecie kolejnością, prosimy pamiętać, że jeśli nie wykorzystacie przewozu na poszczególnych odcinkach lub też jeśli odbędziecie rejsy w kolejności innej niż podana w Bilecie nie zmieniając przy tym innych danych podróży, dokonamy kalkulacji ceny biletu w oparciu o zmienioną trasę podróży. Opłata za przewóz zostanie wówczas wyliczona dla faktycznie przebytej trasy w danej grupie cenowej w dniu dokonania rezerwacji i cena ta może być wyższa lub niższa niż opłata za przewóz, która została uiszczona zgodnie z pierwotnie zastosowaną taryfą.

Jeśli grupa cenowa, którą Państwo oryginalnie wykupiliście, jest niedostępna dla zmienionej przez Państwa trasy w dniu rezerwacji, wówczas opłata za przewóz na zmienionej trasie przeliczona zostanie w oparciu o najtańszą dostępną poprzednią grupę cenową.

Jeśli w dniu rezerwacji zmienionej przez Państwa trasy wyliczona zostanie wyższa opłata za przewóz, wówczas uwzględnimy cenę, którą już Państwo zapłacili i pobierzemy jedynie należną różnicę. Prosimy pamiętać, że wykonanie usługi przewozu zależeć będzie od uiszczenia tej różnicy.

O ile warunki taryfy, w której wykupiony został bilet zezwalają na zwrot i żaden z odcinków przewozu nie został wykorzystany, możecie Państwo dochodzić zwrotu ceny za bilet stosownie do warunków odpowiedniej taryfy. W przypadku takim nie zachowują Państwo prawa do przewozu.

Postanowień § 3.3.3 nie stosuje się w odniesieniu do podróży lotniczych pasażerów, których miejscem zamieszkania jest Austria.

3.3.4. W odniesieniu do podróży lotniczych pasażerów, których miejscem zamieszkania jest Austria, zastosowanie ma następujące postanowienie:

W przypadku wybrania taryfy, która wymaga odbycia rejsów zgodnie z kolejnością podaną w bilecie lotniczym, prosimy mieć na uwadze co następuje: jeśli przewóz wykorzystany został jedynie na niektórych odcinkach trasy lub też w kolejności innej niż podana w bilecie lotniczym, przy zachowaniu wszystkich innych detali podróży, naliczymy opłatę stosownie do faktycznie wykonanego przewozu. Nie będzie miało to zastosowania w przypadku, gdy niemożność wykorzystania przewozu na wszystkich odcinkach trasy lub zgodnie z kolejnością podaną w bilecie wyniknęła z okoliczności spowodowanych siłą wyższą, chorobą lub innymi nieprzewidzianymi zdarzeniami, oraz gdy informacja o tych okolicznościach została nam przekazana bezzwłocznie po ich rozpoznaniu. W przypadku ponownego obliczania ceny podstawą kalkulacji będzie cena faktycznie wykonanego przewozu dla danej taryfy w dniu rezerwacji. Cena ta może być wyższa lub niższa niż opłata za przewóz, która została uiszczona zgodnie z pierwotnie zastosowaną taryfą.

Jeśli oryginalnie zarezerwowana taryfa nie będzie dostępna dla zmienionej trasy przewozu w dniu rezerwacji, wówczas podstawą kalkulacji będzie najtańsza z taryf dostępnych wcześniej dla tej zmienionej trasy.

Jeśli w dniu dokonania rezerwacji zmienionej trasy przewozu obowiązywać będzie wyższa taryfa, dokonamy zwrotu różnicy uwzględniając cenę przewozu, która została już zapłacona. Prosimy mieć na uwadze, iż realizacja przewozu może zależeć od faktu uiszczenia należnej różnicy w cenie.

O ile warunki taryfy, w której wykupiony został bilet zezwalają na zwrot i żaden z odcinków przewozu nie został wykorzystany, możecie Państwo dochodzić zwrotu ceny za bilet stosownie do warunków odpowiedniej taryfy. W przypadku takim nie zachowują Państwo prawa do przewozu.

Nazwa i adres przewoźnika

3.4. Nasza nazwa może być skrócona na bilecie lotniczym do formy kodu linii lotniczej (Airline Designator Code) lub do innej formy. Jako nasz adres traktuje się także port lotniczy miejsca wylotu, który umieszczony jest na bilecie lotniczym naprzeciw pierwszego skrótu naszej nazwy.

Paragraf 4: Ceny biletów lotniczych, podatki, opłaty i dopłaty**Ceny przelotu**

4.1. Taryfa podana w bilecie zawiera opłatę za przewóz pasażera z lotniska wylotu do lotniska przylotu w porcie docelowym i obliczana jest w oparciu o taryfę obowiązującą w dniu dokonywania rezerwacji dla danej trasy i konkretnych dat poszczególnych rejsów podanych w bilecie. Cena biletu nie zawiera opłaty za przewóz komunikacją lądową pomiędzy lotniskami ani też pomiędzy lotniskami a centrum miasta. Taryfa może zawierać opłaty ustanowione przez przewoźnika.

Podatki, opłaty i dopłaty

4.2. Wszystkie podatki, opłaty i inne daniny pobierane przez urzędy państwowe, samorządowe i inne lub przez przedsiębiorstwa zarządzające portami lotniczymi dotyczące pasażerów lub wykorzystywanych przez nich usług, powinni Państwo zapłacić obok ceny biletu lotniczego. Przy zakupie biletu lotniczego są Państwo informowani o podatkach, opłatach i dopłatach, które nie są zawarte w cenie biletu lotniczego. Z reguły są one dodatkowo wyszczególnione na bilecie.

Do biletu może być doliczona opłata transakcyjna za wystawienie lub przepisanie biletu. Opłata ta nie podlega zwrotowi.

Waluta

4.3. O ile przepisy właściwego prawa nie stanowią inaczej, ceny biletu mogą być uiszczane w każdej akceptowanej przez nas walucie. W przypadku zapłaty w kraju rozpoczęcia podróży w innej walucie niż ta, w której wyrażona jest cena biletu lotniczego przy przeliczeniu należy stosować wskazany przez nas bankowy kurs zakupu walut obowiązujący w dniu wystawienia biletu lotniczego.

Paragraf 5: Rezerwacje**Warunki dokonania rezerwacji****5.1.**

5.1.1. Każdy odcinek Biletu będzie akceptowany jako uprawniający do przewozu w podanej na nim klasie podróży jedynie w dniu i rejsie, dla którego została dokonana rezerwa cja miejsca. W przypadku Biletów bez rezerwacji miejsca, rezerwacji będzie można dokonać w późniejszym czasie, o ile na danym rejsie są jeszcze dostępne wolne miejsca.

5.1.2. My lub też upoważnieni przez nas agenci dokonujemy dla Państwa rezerwacji. Na żądanie przesyłamy Państwu pisemne potwierdzenie rezerwacji.

5.1.3. W przypadku niektórych taryf mają zastosowanie postanowienia ograniczające możliwości dokonywania zmian rezerwacji lub ich anulowania. Szczegółowe warunki zostały określone postanowieniami poszczególnych taryf.

Ograniczenia czasowe wystawiania biletów

5.2. Jeśli nie dokonali Państwo zapłaty za bilet lotniczy w terminie uzgodnionym z nami lub z naszym agentem, możemy anulować Państwa rezerwację lotu.

Dane osobowe

5.3. Informujemy Państwa, że przy realizacji umowy przewozu będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe w następujących celach: dokonanie rezerwacji, zakup biletu, nabycie świadczeń dodatkowych, wykonanie i oferowanie usług, przeprowadzenie formalności wjazdowych oraz że w związku z Państwa podróżą będziemy przekazywać te dane odpowiednim urzędom, naszym własnym biuram, naszym upoważnionym agentom, innym

liniom lotniczym lub innym wykonawcom wymienionych powyżej usług. Przysługuje Państwu prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

Warunki dokonania rezerwacji

5.4.

5.4.1 Wcześniejsza rezerwacja miejsca. Wcześniejsza rezerwacja miejsca umożliwia uwzględnienie życzenia pasażera przydzielenia mu określonego miejsca w samolocie (np. przy oknie, przy przejściu, w środkowej sekcji, miejsca z większą przestrzenią na nogi) spośród miejsc dostępnych w zarezerwowanej przez niego klasie podróży na krajowych lub międzynarodowych rejsach Lufthansy. Wcześniejsza rezerwacja miejsca zależy od dostępności żądanych miejsc. W zależności od rodzaju żadanego miejsca oraz klasy rezerwacyjnej, za wcześniejszą rezerwację miejsca pobierana jest opłata. Nie ma konieczności dokonywania wcześniejszej rezerwacji miejsca.

5.4.2 Bezpłatna rezerwacja miejsc. W przypadku bezpłatnej rezerwacji, możecie Państwo poprosić o dokonanie wcześniejszej rezerwacji miejsca bez ponoszenia za to żadnych opłat, z chwilą dokonywania odprawy. W miarę możliwości będziemy starali się spełnić te prośby, jednakże nie możemy gwarantować dostępności żądanych miejsc.

5.4.3 Zastrzegamy sobie prawo do przydzielenia lub zmiany przydzielonego miejsca w dowolnym czasie, nawet po wejściu pasażera na pokład samolotu, z przyczyn operacyjnych, technicznych lub ze względów bezpieczeństwa. W przypadku, gdy uiszcili Państwo opłatę za wcześniejszą rezerwację miejsca zaś lot jest odwołany, lub zmuszeni byliśmy zmienić Państwa miejsce z przyczyn operacyjnych, technicznych lub ze względów bezpieczeństwa, zwrócimy Państwu poniesioną opłatę rezerwacyjną, jeśli żądany rodzaj miejsca nie będzie dostępny. W przypadku anulowania lub zmiany rezerwacji bądź też przy podwyższeniu klasy podróży lub w przypadku podania nieprawdziwych oświadczeń o spełnieniu wymogów zezwalających na zajęcie miejsca przy przejściach ewakuacyjnych, opłata uiszczona za rezerwację miejsca nie podlega zwrotom.

Zwrotne potwierdzenie rezerwacji

5.5.

5.5.1. Nie wymagamy zwrotnego potwierdzenia rezerwacji lotów Lufthansą. Jeśli inni przewoźnicy żądają od pasażera zwrotnego potwierdzenia rezerwacji na dalszy lot lub na lot powrotny, to brak takiego zwrotnego potwierdzenia rezerwacji upoważnia przewoźnika do anulowania rezerwacji na dalszy lot lub na lot powrotny.

5.5.2. Powinni Państwo zasięgnąć informacji o warunkach stosowanych przez innych przewoźników, z których usług korzystają Państwo podczas podróży, dotyczących zwrotnego potwierdzenia rezerwacji. Jeśli takie zwrotne potwierdzenie rezerwacji jest konieczne, należy dokonać zwrotnego potwierdzenia rezerwacji u przewoźnika, którego kod linii lotniczej (Airline Designator Code) podany jest na daną trasę w polu Przewoźnik (Carrier) biletu lotniczego.

Anulowanie rezerwacji dalszego lotu lub lotu powrotnego przez przewoźnika, opłata manipulacyjna za niewykorzystane miejsce

5.6. Może zostać naliczona opłata manipulacyjna, jeśli:

5.6.1. do momentu odlotu nie stawia się Państwo na lotnisku lub w innym miejscu odlotu we wskazanym przez nas czasie (lub jeśli nie stawia się Państwo w czasie wystarczającym do załatwienia formalności urzędowych i dokonania odprawy przed wylotem) i w wyniku tego nie zajmą Państwo zarezerwowanego dla Państwa miejsca; lub

5.6.2. stawia się Państwo bez wystarczających dokumentów uprawniających do podróżowania i w związku z tym nie będą Państwo mogli rozpocząć podróży i zająć zarezerwowanego dla Was miejsca; lub

5.6.3. odwołają Państwo swoją rezerwację miejsca później niż w terminie określonym przez przewoźnika Lotniczego. Opłata manipulacyjna nie zostanie naliczona, jeśli odwołali Państwo swoją rezerwację miejsca z powodu opóźnienia lub odwołania lotu, skreślenia z rozkładu planowanego międzylądowania lub braku możliwości przewozu danym lotem lub też z któregoś z powyższych powodów nie zjawili się Państwo na czas odlotu.

Paragraf 6: Odprawa pasażerów i zajmowanie miejsc w samolocie

6.1. Godziny zamknięcia odprawy są różne na różnych lotniskach. Zalecamy aby Państwo dowiadywali się o godziny zamknięcia odprawy oraz stosowali się do nich. Podróż będzie przebiegać bez przeszkód, jeśli zgłoszą się Państwo do odprawy odpowiednio wcześniej przed jej zamknięciem. W przypadku niezastosowania się do podanych godzin zamknięcia odprawy, będziemy mieli prawo do anulowania rezerwacji. Informację o godzinie zgłoszenia się do odprawy na pierwszy obsługiwany przez nas odcinek trasy uzyskać można od nas lub w biurze podróży, które wystawiło bilet. Godziny zamknięcia odprawy dla naszych lotów podane są na naszej stronie internetowej lub można się o nie dowiedzieć w biurze podróży, które wystawiło bilet. O ile nie podano inaczej, pasażerowie muszą zgłosić się do odprawy przynajmniej na 45 minut przed odlotem.

6.2. Aby zająć miejsce w samolocie, są Państwo zobowiązani znaleźć się w sali odlotów (gate) najpóźniej o godzinie podanej podczas odprawy.

6.3. Jeśli w celu zajęcia miejsc w samolocie nie zgłoszą się Państwo punktualnie, będziemy mieć prawo do anulowania Państwa rezerwacji.

6.4. Nie ponosimy odpowiedzialności za żadne szkody i wydatki, jakie mogli Państwo ponieść wskutek nieprzestrzegania postanowień niniejszego paragrafu, lub, w przypadku rejsów obsługiwanych wspólnie z innym przewoźnikiem (codeshare), za nieprzestrzeganie przepisów przewoźnika obsługującego dany rejs.

Paragraf 7: Ograniczenie i odmowa przewozu

Prawo odmowy wykonania przewozu

7.1. W przypadkach uzasadnionych ostrożnością działania, mamy prawo odmówić przewozu lub dalszego przewozu pasażera, jeżeli pasażer został pisemnie powiadomiony przed dokonaniem rezerwacji, iż od chwili otrzymania tego powiadomienia nie będzie on przewożony żadnymi obsługiwanymi przez nas rejsami. Może to nastąpić w wyniku naruszenia przez pasażera, podczas jego wcześniejszej podróży naszym samolotem, zasad zachowania określonych w par. 7 i 11, w następstwie czego nie wyrazimy zgody na jego przewóz naszymi rejsami. Ponadto możemy odmówić realizacji przewozu lub realizacji dalszego przewozu pasażera lub też anulować jego rezerwację, jeśli

7.1.1. takie działanie jest konieczne ze względów bezpieczeństwa lub porządku bądź dla uniknięcia naruszenia przepisów obowiązujących w państwie, z którego następuje wylot, do którego następuje przylot, bądź też przez które lub nad którym następuje przelot; lub

7.1.2. przewóz Państwa może naruszyć bezpieczeństwo, zagrozić zdrowiu lub istotnie pogorszyć dobre samopoczucie innych pasażerów; lub

7.1.3. Państwa zachowanie, stan psychiczny lub fizyczny, w tym również skutki spożywania alkoholu lub narkotyków są tego rodzaju, że narażają Państwo siebie, innych pasażerów lub członków załogi na niebezpieczeństwo; lub

7.1.4. podczas jednego z wcześniejszych lotów Państwa zachowanie naruszało istotnie obowiązujące zasady i można przypuszczać, że takie zachowanie powtórzy się; lub

7.1.5. odmówili Państwo poddania się kontroli bezpieczeństwa; lub

7.1.6. nie zapłacili Państwo obowiązującej ceny za bilet lotniczy, podatków, opłat lub dopłat; lub

7.1.7. nie posiadają Państwo ważnych dokumentów upoważniających do podróży, chcą Państwo wjechać do kraju, przez który mogą Państwo jedynie przejeżdżać tranzytem lub do wjazdu do którego nie posiadają ważnych dokumentów, zniszczyli Państwo podczas lotu własne dokumenty podróży lub odmawiają Państwo przekazania załodze za pokwitowaniem wyżej wymienionych dokumentów w pomimo wezwania; lub

7.1.8. okazujesz bilet, który został nabyty niezgodnie z prawem, został zakupiony lub otrzymany w naruszeniu warunków uczestnictwa w programie Miles & More, lub też który został zgłoszony jako zgubiony lub ukradziony, który jest sfalszowany lub też gdy nie jesteś w stanie wykazać, że jesteś osobą, na którą bilet został wystawiony; lub

7.1.9. Nie uiścili Państwo płatności (dopłaty) w kwocie wyliczonej stosownie do postanowień punktu. 3.3.3 lub jeśli posługują się Państwo Biletem, który nie został wystawiony przez nas lub biuro podróży uprawnione do wystawiania Biletów, lub też jeśli Bilet ten jest w znacznym stopniu uszkodzony;

7.1.10 nie przestrzegają Państwo naszych przepisów bezpieczeństwa; lub

7.1.11. podczas wsiadania do samolotu lub na podkładzie nie przestrzegają Państwo obowiązującego we wszystkich naszych samolotach zakazu palenia i używania urządzeń elektronicznych.

Lufthansa nie ponosi odpowiedzialności z tytułu odmowy wykonania przewozu stosownie do przepisu paragrafu 7.1. W przypadku, gdy Lufthansa wystawiła bilet lotniczy w imieniu innego przewoźnika na mocy porozumienia o wzajemnym honorowaniu dokumentów przewozowych (interlinie agreement), umowy o wspólnej obsłudze połączeń lub umowy czarterowej, Lufthansa nie ponosi odpowiedzialności za odmowę przewozu pasażera przez przewoźnika obsługującego dany rejs.

Szczególne opiece

7.2.

7.2.1. Przewóz osób niepełnosprawnych, chorych lub wymagających szczególnej opieki musi zostać nam wcześniej zgłoszony. Pasażerom niepełnosprawnym, którzy przy zakupie biletów zgłosili nam konieczność zapewnienia im szczególnej opieki i których przewóz zaakceptowaliśmy, nie odmówimy przewozu ze względu na ich niepełnosprawność lub konieczność zapewnienia im szczególnej opieki.

Przewóz dzieci

7.2.2. Przed ukończeniem 5 roku życia dzieci mogą podróżować jedynie w towarzystwie osoby dorosłej (która ukończyła 18 lat) lub w towarzystwie brata lub siostry, którzy mają ukończone 16 lat. Przewóz dzieci, które ukończyły 5 rok życia, lecz nie ukończyły 12 roku życia i podróżują samotnie musi być wcześniej uzgodniony telefonicznie i podlega opłacie w wysokości, która jest publikowana, oraz warunkom, z którymi można zapoznać się w naszych biurach sprzedaży lub u naszych upoważnionych agentów.

7.2.3. Dzieci mogą także podróżować w swoich własnych fotelikach podróżnych, zamocowanych do fotela pasażerskiego w samolocie. W tym celu dla dziecka w wieku poniżej dwóch lat należy wykupić dodatkowe miejsce. Dziecięcy fotelik podróżny musi być przez cały czas lotu przypięty do fotela pasażerskiego pasem bezpieczeństwa. Musi on być także odpowiednio dostosowany do wykorzystania w kabinie pasażerskiej samolotu, bowiem w przeciwnym wypadku mamy prawo odmowy zabrania fotelika na pokład. Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za wszelkie skutki niewłaściwego zamocowania fotelika do fotela pasażerskiego, za niezdatność fotelika do użycia lub też za skutki niestosowania się do poleceń.

Więcej informacji o podróżowaniu z dziećmi, a w szczególności o korzystaniu na pokładzie samolotu z dziecięcych fotelików podróżnych, znaleźć można w zakładce "Informacje i serwis" na lufthansa.com.

Roszczenia w przypadku odmowy przewozu

7.3. Jeśli z któregośkolwiek z wymienionych powyżej powodów odmówimy Państwu przewozu lub z jednego z tych powodów została anulowana Państwa rezerwacja, Państwa roszczenia ograniczają się do prawa żądania zwrotu ceny przelotu za niewykorzystane kupony lotnicze zgodnie z § 10.3.

Paragraf 8: Limit bezpłatnego bagażu i nadbagaż

Bagaż przewożony bezpłatnie

8.1. Mogą Państwo w oznaczonym zakresie przewieźć ze sobą bagaż bez opłaty. Wartości graniczne dla tego bagażu wynikają z biletu lotniczego, a informacje o nich można uzyskać u nas lub u naszych upoważnionych agentów. Przewóz bagażu przekraczającego dozwolony limit bagażu bezpłatnego podlega odpowiednim opłatom . W przypadku lotów oznaczonych kodem Lufthansy lecz realizowanych przez innego przewoźnika (rejs wspólny

code share), limit bezpłatnego bagażu podany jest w bilecie. Wysokość opłat za nadbagaż zależy od warunków ustalonych przez przewoźnika wykonującego dany rejs. Informacje o tych opłatach udostępniane są na życzenie w naszych placówkach lub w biurze podróży, które wystawiło bilet.

Waga pojedynczej sztuki bagażu nie może jednak przekroczyć 32 kg.

Bagaż nieznanych osób

8.2. Nie należy przewozić ani w bagażu nadanym ani w podręcznym, pakunków lub przedmiotów otrzymanych do przewozu od nieznanych osób.

Przedmioty, które nie są akceptowane jako bagaż

8.3.

8.3.1. W Państwa bagażu nie mogą się znajdować:

8.3.1.1. przedmioty mogące stwarzać zagrożenie dla samolotu lub osób, lub przedmiotów na pokładzie samolotu wymienione w zasadach bezpieczeństwa opublikowanych przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) lub przez Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych (IATA) jako przedmioty niebezpieczne, których treść jest dostępna u nas lub u naszych upoważnionych agentów. Zaliczają się do nich w szczególności materiały wybuchowe, gazy pod ciśnieniem, środki utleniające, radioaktywne lub wytwarzające pole magnetyczne, materiały łatwopalne, środki trujące lub żrące, a ponadto materiały płynne każdego rodzaju (wyjątkiem są płyny, które pasażer ma ze sobą podczas podróży w bagażu podręcznym dla własnego użytku),

8.3.1.2. przedmioty, których przewozu zabraniają przepisy kraju wylotu, przylotu lub przelotu,

8.3.1.3. przedmioty, które są niebezpieczne lub szkodliwe, lub ze względu na ich wagę, wielkość lub rodzaj, lub ze względu na ich łatwość psucia, kruchość lub szczególną wrażliwość nie nadają się do przewozu; bliższe wyjaśnienia odnośnie do konkretnych przypadków można uzyskać w naszych placówkach lub u naszych upoważnionych agentów.

8.3.2. Jeśli mają Państwo przy sobie lub w Państwa bagażu:

broń jakiegokolwiek rodzaju, w szczególności (a) broń palną, sieczną lub kłutą lub urządzenia rozpylające, które mogą być wykorzystane do ataku lub obrony, (b) broń, amunicję lub materiały wybuchowe, (c) przedmioty, które ze względu na swój zewnętrzny kształt lub oznaczenie przypominają broń, amunicję lub materiały wybuchowe, są Państwo zobowiązani do poinformowania nas o tym przed rozpoczęciem podróży. Przewóz takich przedmiotów jest dopuszczalny jedynie wówczas, jeśli są transportowane zgodnie z przepisami o przewozie materiałów niebezpiecznych jako przesyłka towarowa lub jako bagaż nadany. Zdanie drugie nie dotyczy funkcjonariuszy policji, którzy dla wykonywania swoich obowiązków służbowych są zobowiązani do noszenia broni. Na czas lotu są oni zobowiązani do przekazania broni kapitanowi samolotu.

8.3.3. Broń wszelkiego rodzaju, w szczególności broń palna, sieczna i broń kłuta, urządzenia rozpylające i broń sportowa mogą być dopuszczone do przewozu według naszego uznania. Muszą być one rozładowane oraz zaopatrzone w zamknięty spust bezpieczeństwa. Transport amunicji podlega wskazanym w § 8.3.1.1. zasadom bezpieczeństwa opublikowanym przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) lub przez Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych (IATA). Bez względu na wszelkie postanowienia lub umowy o treści przeciwnej, Lufthansa nie może zostać zmuszona do przyjęcia do przewozu swoimi samolotami broni lub ostrej amunicji.

8.3.4. W bagażu nadanym nie mogą się znajdować pieniądze, kosztowności, metale szlachetne, komputery (np. laptopy lub PC), dokumenty handlowe, papiery wartościowe, paszporty inne dokumenty tożsamości oraz wzory.

8.3.5. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli w bagażu nadanym z Państwa winy znajdują się przedmioty wymienione w § 8.3.1., 8.3.2., 8.3.4.

Prawo do odmowy przewozu

8.4.

8.4.1. Zgodnie z postanowieniami § 8.3.2. i 8.3.3. odmawiamy przewozu jako bagażu każdego przedmiotu

wymienionego w § 8.3; jeśli w trakcie przewozu zostanie stwierdzone istnienie tych przedmiotów, możemy odmówić dalszego przewozu.

8.4.2. Możemy odmówić przewozu bagażu, jeśli nie nadaje się on do przewozu ze względu na wielkość, kształt, wagę, rodzaj lub zawartość, a także ze względów bezpieczeństwa oraz ze względu na dobre samopoczucie innych pasażerów. Informacje o przedmiotach nie nadających się do przewozu otrzymacie Państwo w odpowiedzi na życzenie.

8.4.3. Możemy odmówić przewozu bagażu, jeśli nie jest on odpowiednio zapakowany w walizki lub podobne pojemniki, tak aby można było zapewnić bezpieczny transport przy zachowaniu zwykłych standardów ostrożności przy obchodzeniu się z bagażem.

Kontrola pasażera i bagażu

8.5. Ze względów bezpieczeństwa możemy zażądać, aby poddali się Państwo przeszukaniu lub prześwietleniu Państwa osoby oraz Państwa bagażu oraz prześwietleniu promieniami rentgenowskimi Państwa bagażu. Jeśli nie wyrażą Państwo zgody na kontrolę Państwa osoby lub bagażu pod celem wykrycia przedmiotów niedopuszczalnych, o których mowa w § 8.3. lub nie zgłoszonych, możemy odmówić przewozu Państwa osoby i bagażu; Państwa roszczenia odszkodowawcze ograniczają się wówczas do zwrotu ceny biletu lotniczego, zgodnie z § 10.3. niniejszych warunków przewozu.

Bagaż nadany

8.6.

8.6.1. Po dostarczeniu bagażu, który ma być nadany, przejmujemy go pod swoją opiekę. Dokonujemy na bilecie lotniczym, wzmianki o wystawieniu kwitu bagażowego. Jeśli dodatkowo oprócz kwitu bagażowego wystawiamy zawieszkę bagażową, służy ona wyłącznie identyfikacji bagażu.

8.6.2. Bagaż rejestrowany musi być zaopatrzony w Państwa nazwisko lub możliwy do zidentyfikowania winny sposób.

8.6.3. Bagaż nadany przewożony jest, o ile tylko jest to możliwe, tym samym samolotem co Państwo, chyba że ze względów bezpieczeństwa, technicznych lub operacyjnych zdecydujemy, że będzie przewożony innym (w miarę możliwości następnym) rejssem. Jeśli nadany przez Państwa bagaż będzie przewożony następnym lotem, wówczas dostarczymy go do Państwa miejsca pobytu, chyba że obowiązujące przepisy wymagają, aby byli Państwo obecni podczas kontroli celnej swojego bagażu. Powyższe postanowienia nie mają wpływu na przepis paragrafu 14 (odpowiedzialność za szkody).

Bagaż podręczny

8.7.

8.7.1. Możemy określić ilość, maksymalną wagę i maksymalne wymiary bagażu podręcznego. W każdym wypadku bagaż podręczny musi być tak dopasowany, aby możliwe było umieszczenie go pod fotelem poprzedzającym lub na półce przeznaczonej do przewozu bagażu. Jeśli Państwa bagaż podręczny nie spełnia tych warunków lub nie spełnia wymogów bezpieczeństwa, wówczas musi on być przewożony jako bagaż rejestrowany.

8.7.2. Przedmioty, które nie nadają się do przewozu w luku bagażowym, np. delikatne instrumenty muzyczne oraz przedmioty, które nie spełniają wymogów określonych w §

8.7.1., będą przyjmowane do przewozu w kabinie pasażerskiej tylko wtedy, jeśli zostaniemy o nich z góry poinformowani, a ich przewóz zostanie przez nas zaakceptowany. Za tę usługę dodatkową możemy pobrać od Państwa dopłatę.

bis hier eingepflegt

Wydanie bagażu nadanego

8.8.

8.8.1. Są Państwo zobowiązani do odebrania Państwa bagażu natychmiast, kiedy jest on gotowy do odbioru w docelowym porcie lotniczym lub miejscu przerwania lotu.

8.8.2. Bagaż nadany wydajemy jedynie posiadaczowi kwitu bagażowego i po zapłacie kwot, które są nam należne.

8.8.3. Jeśli osoba odbierająca bagaż nie może okazać kwitu bagażowego lub nie może zidentyfikować bagażu na podstawie części identyfikacyjnej przywieszki bagażowej, o ile taka została wystawiona, wówczas wydajemy bagaż jedynie pod takim warunkiem, że prawo do odbioru zostanie nam uwiarygodnione w sposób nas satysfakcjonujący.

Małe zwierzęta i psy serwisowe

8.9.

8.9.1. Przewóz małych zwierząt (psów, kotów i innych zwierząt) wymaga naszej zgody i podlega następującym warunkom:

Zwierzęta muszą być przewożone w odpowiednich klatkach i posiadać ważne świadectwa zdrowia/szczepień, pozwolenia na wjazd i inne dokumenty wjazdowe lub tranzytowe wymagane przez poszczególne kraje. Zastrzegamy sobie prawo do określenia sposobu transport oraz ograniczenia ilości zwierząt dopuszczonych do przewozu jednym lotem.

8.9.2. Ciężar zwierząt, klatek i pożywienia dla zwierząt nie jest objęty limitem bezpłatnego bagażu przysługującego pasażerowi. Przewóz zwierząt płatny jest według stawek pobieranych za nadbagaż.

8.9.3. Towarzyszący pasażerowi pies serwisowy przewożony jest bez opłat w kabinie pasażerskiej o ile tylko jest to fizycznie możliwe; prosimy także zapoznać się z treścią paragrafu 8.9.5

8.9.4. W przypadku lotów do lub z USA, bezpłatny przewóz w kabinie pasażerskiej psa wspomagającego terapię emocjonalną lub leczenie psychiatryczne podlega następującym warunkom:

Pasażerowie podróżujący z psami wspomagającymi terapię emocjonalną lub psami serwisowymi towarzyszącymi osobom leczonym psychiatrycznie muszą przedstawić Lufthansie aktualne dokumenty (tzn. wystawione najpóźniej na rok przed datą pierwszego rejsu planowanej podróży) sporządzone na oficjalnym papierze firmowym lekarza specjalisty (np. psychiatry, psychologa, licencjonowanego pracownika socjalnego kliniki, w tym także lekarza specjalizującego się w leczeniu zaburzeń psychicznych lub emocjonalnych), zawierające następujące orzeczenie: (1) że pasażer cierpi na zaburzenia psychiczne lub emocjonalne sklasyfikowane w podręczniku diagnostyki i statystyki chorób psychicznych – wydanie czwarte (DSMIV); (2) że pasażer wymaga obecności psa wspomagającego terapię emocjonalną lub leczenie psychiatryczne w podróży i/lub podczas dalszego pobytu w miejscu docelowym pasażera; (3) że osoba wystawiająca orzeczenie jest licencjonowanym specjalistą zajmującym się leczeniem chorób psychicznych, zaś pasażer jest pod jego opieką medyczną; oraz (4) datę wystawienia i rodzaj licencji lekarza specjalisty w zakresie leczenia chorób psychicznych, wraz ze wskazaniem państwa lub innych podstaw prawnych, zgodnie z którymi licencja ta została wydana. Lufthansa zastrzega sobie prawo do zweryfikowania prawdziwości przedstawionych dokumentów.

Prosimy zapoznać się z treścią paragrafu 8.9.5

Pasażerowie podróżujący z psami serwisowymi lub wspomagającymi terapię emocjonalną muszą skontaktować się z Lufthansą przynajmniej na 48 godzin przed odlotem oraz zgłosić się do oprawy przynajmniej na godzinę przed podanym czasem zamknięcia odprawy.

8.9.5 Prosimy pamiętać, że z uwagi na bezpieczeństwo i niezakłócony przebieg lotu, konieczne jest, aby Państwo pies został nauczony odpowiednich zachowań w miejscach publicznych. Aby mógł podróżować wraz z Państwem w kabinie, pies musi słuchać poleceń i poprawnie zachowywać się. Jeśli pies nie będzie zachowywał się właściwie, mogą zostać Państwo poproszeni o nałożenie mu kagańca na czas przewozu, lub też pies będzie musiał być przewożony w ładowni (o ile dostępna będzie odpowiednia klatka do przewozu zwierząt), albo nie zostanie udzielona zgoda na jego przewóz.

Zwierzęta przewożone w kabinie pasażerskiej (wraz z klatką, o ile ma to zastosowanie), muszą zmieścić się w przestrzeni na nogi przy fotelu oraz muszą być odpowiednio zabezpieczone przez cały czas ich pobytu na pokładzie.

8.9.6. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za bezpieczeństwo, zdrowie i właściwe zachowanie przewożonego zwierzęcia oraz zastosowanie się do wszystkich wymogów, przepisów i ograniczeń, w tym także zezwoleń wwozowych/wywozowych i wymaganych świadectw lekarskich, obowiązujących w danych państwach, stanach czy obszarach terytorialnych.

Pasażer ponosi odpowiedzialność i tym samym zwalnia Lufthansę z wszelkiej odpowiedzialności za wszystkie koszty, jakie powstać mogą wskutek niespełnienia przez niego tych postanowień, jak również za wszelkie szkody jakie mogą zostać wyrządzone przez przewożone zwierzę, chyba że byłoby to wynikiem rażącego zaniedbania lub winy umyślnej Lufthansy.

Paragraf 9 : Rozkłady lotów, opóźnienia i odwoływanie lotów

Rozkłady lotów

9.1.

9.1.1. Godziny lotów opublikowane w rozkładach lotów mogą się zmienić w okresie między datą publikacji oraz datą podróży. Nie są one gwarantowane i nie stanowią elementu składowego umowy o przewóz.

9.1.2. Zanim przyjmujemy od Państwa rezerwację, poinformujemy Państwa o planowanej godzinie wylotu, obowiązującej w danym momencie i umieścimy ją na bilecie lotniczym. Możliwe jest, że będziemy musieli zmienić planowaną godzinę wylotu już po wystawieniu biletu lotniczego. Jeżeli zostawia nam Państwo adres kontaktowy, będziemy się starać informować Państwa o takich zmianach. Jeśli po zakupie biletu lotniczego dokonamy znacznej zmiany godziny wylotu, która nie jest dla Państwa do zaakceptowania i nie możemy zmienić Państwu rezerwacji na taki lot, który jest akceptowalny dla Państwa, mają Państwo prawo do zwrotu ceny zgodnie z postanowieniami § 10.2.

Odwoływanie, zmiany rezerwacji, opóźnienia

9.2.

Podejmujemy wszelkie wysiłki, aby uniknąć opóźnień w przewozie. W zakresie podjętych przez nas działań oraz w celu uniknięcia konieczności odwołania lotu, możemy zorganizować przewóz realizowany przez innego przewoźnika i/lub innym samolotem.

9.3

W przypadku opóźnienia, odwołania lub przekierowania lotu, Lufthansa prześle najbardziej aktualne informacje pasażerom na lotnisku lub na pokładzie samolotu z odpowiednim wyprzedzeniem. Informacje o rejsie są również dostępne na bieżąco na stronie internetowej Lufthansy (www.LH.com/us).

Paragraf 10: Zwrot ceny

Postanowienia ogólne

10.1. Za niewykorzystany bilet lotniczy lub jego niewykorzystaną część zwracamy cenę zgodnie z poniższymi ustępami niniejszego paragrafu i odpowiednio do postanowień odpowiedniej taryfy.

Odbiorca zwrotu ceny

10.1.1. Jeżeli nic innego nie wynika z przepisów poniższych, zwrot ceny dokonywany jest na rzecz pasażera, którego nazwisko widnieje na bilecie lotniczym lub osoby, która zapłaciła za bilet lotniczy, o ile zostanie nam udowodnione w sposób nas satysfakcjonujący, że bilet lotniczy został opłacony.

10.1.2. Jeśli osoba płacąca za bilet lotniczy jest inną osobą niż wymieniona na bilecie lotniczym jako pasażer, a bilet lotniczy zawiera odpowiednią wzmiankę o ograniczeniach zwrotu ceny, wówczas zwrot ceny następuje jedynie na rzecz osoby opłacającej bilet lotniczy lub zgodnie z jej wskazówkami.

10.1.3. Poza przypadkiem zagubienia biletu lotniczego zwrot ceny następuje jedynie po przedłożeniu kuponu pasażerskiego i zwrocie wszystkich niewykorzystanych kuponów.

10.1.4. Zwrot ceny dokonany na rzecz osoby, która przedkłada kupon pasażerski i wszystkie niewykorzystane kupony i podaje się za osobę uprawnioną do zwrotu zgodnie z § 10.1.1. lub 10.1.2., uznaje się za dokonany na rzecz osoby uprawnionej do otrzymania zwrotu.

Przymusowy zwrot ceny

10.2.

10.2.1. Jeśli odwołujemy lot, realizujemy lot niezgodnie z rozkładem lotów, nie dolatujemy do Państwa miejsca przeznaczenia lub do miejsca międzylądowania lub z naszej winy nie mogą Państwo skorzystać z zarezerwowanego następnego lotu, wówczas zwrot ceny obejmuje:

10.2.1.1. zapłaconą cenę przelotu - jeśli nie została wykorzystana żadna część biletu lotniczego,

10.2.1.2. co najmniej różnicę pomiędzy zapłaconą ceną przelotu a ceną obowiązującą za przelot na wykorzystanym odcinku trasy - jeśli wykorzystana została część biletu lotniczego.

Dobrowolny zwrot ceny

10.3.

10.3.1. Jeśli żądają Państwo zwrotu ceny z powodów innych niż wymienione w punkcie 10.2.1. powyżej, wówczas, o ile zezwalają na to warunki danej taryfy, kwota zwrotu odpowiada:

10.3.1.1. zapłaconej cenie przelotu pomniejszonej o opłaty podlegające uiszczeniu - jeśli nie została wykorzystana żadna część biletu lotniczego

10.3.1.2. różnicy pomiędzy zapłaconą ceną przelotu, a ceną przelotu obowiązującą na wykorzystanym odcinku trasy, pomniejszoną o mające zastosowanie opłaty - jeśli część biletu lotniczego została wykorzystana.

Zwrot ceny za zgubiony bilet lotniczy

10.4.

10.4.1. Jeśli bilet lotniczy lub jego część zostaną zgubione, zwrot ceny następuje po przedłożeniu nam satysfakcjonującego nas dowodu utraty biletu lotniczego i zapłacie podlegających uiszczeniu opłat, pod warunkiem że:

10.4.1.1. zgubiony papier legitymacyjny biletu lotniczego lub kupon lotniczy nie został już wykorzystany celem przewozu lub zwrotu ceny ani nie został wydany bilet lotniczy zamienny bez ponownej zapłaty ceny przelotu (chyba że zrealizowany na rzecz osoby trzeciej przewóz, zwrot ceny lub wydanie biletu lotniczego zamiennego wynikły z naszego własnego niedbalstwa), oraz, że

10.4.1.2. osoba otrzymująca kwotę zwrotu zobowiąże się w formie przez nas przewidzianej do zwrócenia nam tej kwoty w przypadku, gdy zgubiony bilet lotniczy lub kupon lotniczy zostanie przedłożony przez inną osobę celem wykonania przewozu lub zwrotu ceny, chyba że nadużycie przez osobę trzecią nastąpi w wyniku naszego własnego niedbalstwa.

10.4.2. Jeśli zgubimy bilet lotniczy lub jego część, sami ponosimy za to odpowiedzialność.

Odmowa zwrotu ceny

10.5.

10.5.1. Możemy odmówić zwrotu ceny, jeśli wniosek o zwrot zostanie złożony później niż 6 miesięcy od upływu okresu ważności biletu lotniczego.

10.5.2. Zastrzegamy sobie prawo odmowy zwrotu ceny za bilet lotniczy, który przedłożyli Państwo urzędowi danego kraju lub przewoźnikowi jako dowód Państwa zamiaru opuszczenia tego kraju, chyba że w sposób nas satysfakcjonujący mogą Państwo udowodnić, że posiadają Państwo pozwolenie na dalsze przebywanie w tym

kraju lub że opuszczą Państwo ten kraj z innym przewoźnikiem lub za pomocą innego środka transportu.

Waluta

10.6. Wszelkie zwroty ceny podlegają przepisom obowiązującym w kraju, w którym bilet lotniczy został pierwotnie kupiony, a także przepisom prawa kraju, w którym ma nastąpić zwrot ceny. Tym samym zastrzegamy sobie prawo zwrotu ceny w takiej samej formie i w tej samej walucie, w których została zapłacona cena biletu lotniczego.

Podmiot dokonujący zwrotu

10.7. Zwrot ceny jest dokonywany jedynie przez tego przewoźnika, który pierwotnie wystawił bilet lotniczy.

Zwrot ceny w wypadku płatności kartą kredytową

10.8. Zwrot ceny za bilety lotnicze, które zostały opłacone kartą kredytową, następuje jedynie w formie uznania rachunku karty kredytowej, który został podany pierwotnie przy dokonywaniu płatności. Kwota, która ma być zwrócona, jest określana zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu na podstawie kwoty i waluty podanej na bilecie lotniczym. Zwracana kwota, którą posiadacz karty kredytowej otrzymuje na rachunek karty kredytowej jako uznanie może odbiegać od kwoty pierwotnie zapłaconej w związku z zakupem biletu lotniczego, za który ma być dokonany zwrot. Różnice te nie uzasadniają zgłaszania przeciwko nam żadnych roszczeń przez odbiorcę zwracanej ceny.

Paragraf 11: Zachowanie na pokładzie

Postanowienia ogólne

11.1. Jeśli Państwa zachowanie na pokładzie jest tego rodzaju, że może stwarzać niebezpieczeństwo dla samolotu, osób, przedmiotów na pokładzie lub jeżeli utrudniają Państwo wykonywanie obowiązków załozie lub nie reagują Państwo na polecenia załogi, w tym także na polecenia dotyczące zakazu palenia, spożywania alkoholu i przyjmowania narkotyków lub też powodują Państwo nieprzyjemności lub szkody innym pasażerom lub załozie, zastrzegamy sobie prawo sięgnięcia po środki konieczne w celu zaprzestania takiego zachowania, nie wyłączając skrupowania. Możemy odmówić Państwu dalszego przewozu i złożyć doniesienie o przestępstwie z powodu Państwa zachowania na pokładzie.

Urządzenia elektroniczne

11.2. Zabronione jest korzystanie na pokładzie samolotu z telefonów komórkowych, urządzeń z funkcją nadawczo-odbiorczą i zdalnie sterowanych zabawek. Używanie telefonów komórkowych dozwolone jest jedynie na pokładzie tych samolotów, które wyposażone zostały w funkcjonujące urządzenia telekomunikacji mobilnej. Prosimy zawsze stosować się do komunikatów pokładowych podawanych przez załogę oraz pisemnych informacji, np. w Przewodniku FlyNet. Połączenia w systemie telefonii VoiP są zabronione i nie są możliwe, bowiem system ten został w samolotach zablokowany. Używanie kamer video oraz korzystanie z laptopów, odtwarzaczy MP3, odtwarzaczy CD i zabawek komputerowych jest dozwolone po wyłączeniu przez załogę komunikatu „proszę zapiąć pasy”.

Loty z zakazem palenia

11.3. Podczas wszystkich lotów Lufthansy obowiązuje zakaz palenia. Palenie jest zakazane we wszystkich częściach samolotu. Ma to również zastosowanie w przypadku papierosów elektronicznych.

Własny alkohol

11.4. Zabrania się spożywania na pokładzie samolotu zakupionego wcześniej własnego alkoholu.

Obowiązek zapięcia pasów bezpieczeństwa

11.5. Zaleca się pozostawanie na miejscu siedzącym przez cały czas trwania lotu oraz wymaga się pozostawania w zapiętych pasach bezpieczeństwa.

Paragraf 12: Świadczenia dodatkowe

12.1. Jeśli zamawiamy na Państwa rzecz od osób trzecich inne niż usługa przelotu lub wystawiamy dokumenty przewozowe dla innych świadczeń przewozowych niż usługa przelotu, to działamy w tym zakresie jedynie jako agent. W takich sytuacjach obowiązują ogólne warunki umowne danego usługodawcy.

12.2. Podczas wykonywania usług dowozu, które świadczymy sami dla naszych pasażerów (i w skład których nie wchodzi usługa przelotu), mogą obowiązywać inne warunki niż niniejsze. Zostaną one Państwu przesłane w odpowiedzi na życzenie.

Paragraf 13: Formalności administracyjne

13.1.

13.1.1. Są Państwo zobowiązani i ponoszą Państwo we własnym zakresie odpowiedzialność za uzyskanie koniecznych dla Państwa podróży dokumentów upoważniających do podróży i wiz oraz przestrzeganie wszystkich przepisów państwa, przez które następuje przelot, do których realizowany jest lot i z których następuje wylot; obowiązek ten dotyczy także przestrzegania naszych regulacji i zaleceń w tym zakresie. Ponadto pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za zapewnienie ważności swoich dokumentów podróży oraz wiz przez cały czas podróży, uwzględniając także możliwość ewentualnych przerw w podróży. Lufthansa nie jest odpowiedzialna za skutki wynikłe z zaniechania przez pasażera podjęcia przez niego stosownych kroków celem zapewnienia ważności swoich dokumentów podróży i wiz.

13.1.2. Nie odpowiadamy za jakiegokolwiek skutki, bez względu na czas ich wystąpienia, wynikłe z zaniechania przez pasażera uzyskania i posiadania przy sobie ważnych dokumentów podróży i wiz oraz za skutki wynikłe z nieprzestrzegania odpowiednich przepisów, regulacji, rozporządzeń, zaleceń, wymagań, przepisów i wskazówek.

Dokumenty upoważniające do podróży

13.2. Są Państwo zobowiązani do okazania przed rozpoczęciem podróży dokumentów wjazdowych i wyjazdowych, zaświadczeń o stanie zdrowia i innych dokumentów, które są wymagane w poszczególnych państwach, a ponadto do zezwolenia nam na zrobienie ich kopii. Zastrzegamy sobie prawo odmowy Państwa przewozu, jeśli nie przestrzegacie Państwo właściwych przepisów lub Państwa dokumenty są niekompletne; nie ponosimy wówczas odpowiedzialności za straty i koszty, które Państwo poniosą z tytułu nieprzestrzegania niniejszych postanowień.

Zakaz wjazdu

13.3. Jeśli pasażer otrzyma odmowę wstępu na terytorium jakiegoś państwa, jest on zobowiązany do zapłacenia kosztów transportu z tego państwa. Na poczet tych kosztów możemy zaliczyć zapłacone przez pasażera kwoty za niewykorzystaną część przewozu lub środki pieniężne pasażera znajdujące się w naszym posiadaniu. Opłata za przewóz do miejsca, w którym nastąpiła odmowa wstępu lub wydalenia, nie podlega zwrotowi.

Odpowiedzialność pasażera za kary itd.

13.4. W przypadku, gdy zmuszeni jesteśmy do zapłaty grzywny bądź kary lub też gdy ponosimy jakiegokolwiek inne koszty powstałe wskutek nieprzestrzegania przez Państwa przepisów wjazdowych lub tranzytowych obowiązujących w danym państwie, lub też z powodu, iż nie mogą Państwo przedstawić wymaganych dokumentów w odpowiedniej postaci, wówczas są Państwo zobowiązani do zwrotu na nasze żądanie wszelkich zapłaconych przez nas kosztów i poniesionych wydatków, jak również opłaty administracyjnej. Jeśli pasażer nie zwróci nam tych kosztów, wówczas możemy dochodzić ich zwrotu od osoby, która uiściła opłatę za bilet. W przypadkach takich mamy prawo wykorzystać na poczet tych należności wartość niewykorzystanych przez Państwa odcinków biletów lotniczych lub jakichkolwiek innych Państwa środków pieniężnych znajdujących się w naszym posiadaniu. Wysokość grzywny lub kary jest różna w różnych państwach i może znacznie przekraczać cenę biletu lotniczego. Z tego względu powinni Państwo we własnym interesie ściśle przestrzegać przepisów wjazdowych państwa, do którego się udajecie.

Kontrola celna

13.5. Na żądanie są Państwo zobowiązani umożliwić przegląd Państwa bagażu nadanego i nie nadanego przez

urzędników celnych i innych urzędników. Nie odpowiadamy za szkody powstałe podczas kontroli lub w wyniku nieprzestrzegania niniejszego postanowienia.

Kontrola bezpieczeństwa

13.6. Są Państwo zobowiązani do poddania siebie oraz Państwa bagażu kontroli bezpieczeństwa przeprowadzanej przez urzędy, linie lotnicze lub przez nas.

Przekazywanie danych

13.7. Jesteśmy upoważnieni do przekazania odpowiednim władzom w kraju i za granicą (także w USA i Kanadzie) danych z Państwa paszportu i Państwa danych osobowych przetwarzanych przez nas w związku z Państwa podróżą, jeśli żądanie ich przekazania zgłoszone przez wyżej wymienione władze następuje w wyniku realizacji bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa a tym samym przekazanie danych konieczne jest do wykonania umowy przewozu.

Paragraf 14: Odpowiedzialność za szkody

Postanowienia ogólne

14.1.

14.1.1. W wypadku odpowiedzialności Deutsche Lufthansa AG oraz innych podmiotów, które realizują przewóz jako strony umowy obowiązują każdorazowo ich własne warunki przewozu.

14.1.2. Przewóz podlega zasadom odpowiedzialności określonym w konwencji, która została wprowadzona we Wspólnocie Europejskiej przez Rozporządzenie nr 889/2002 i przez krajowe przepisy państw członkowskich.

14.1.3. Jeśli poszkodowany przyczynił się do powstania szkody w sposób zawiniony, to zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa dotyczące wyłączenia lub zmniejszenia obowiązku naprawienia szkody, w wypadku zawinionego przyczynienia się poszkodowanego.

14.1.4. Odpowiadamy jedynie za szkody powstałe wskutek świadczenia naszych własnych usług lotniczych. Jeśli wystawiamy bilety lotnicze na przewóz z wykorzystaniem usług lotniczych innych przewoźników lub przyjmujemy bagaż do przewozu przez innego przewoźnika, działamy wówczas jedynie jako agent tychże przewoźników. Niemniej jednak mają Państwo prawo w odniesieniu do bagażu nadanego żądać naprawienia szkody także od pierwszego lub ostatniego przewoźnika.

14.1.5. Jeśli przedsiębiorstwo lotnicze wykonujące usługę nie jest przedsiębiorstwem lotniczym, które zawarło umowę, wówczas mogą Państwo skierować swoje zawiadomienie lub swoje roszczenia odszkodowawcze do jednego z tych dwóch przedsiębiorstw. Jeśli na bilecie lotniczym podana jest nazwa lub Code Share przedsiębiorstwa lotniczego, wówczas jest to przedsiębiorstwo lotnicze zawierające umowę.

14.1.6. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody, które wynikają z wykonania przez nas obowiązujących przepisów lub z tego tytułu, że nie przestrzegają Państwo obowiązków z nich wynikających.

14.1.7. Nasza odpowiedzialność nie przekracza w żadnym wypadku wysokości udowodnionej szkody. Ponosimy odpowiedzialność za szkody pośrednie lub szkody następne tylko wtedy, gdy spowodowaliśmy je przez rażące niedbalstwo lub umyślnie; nie narusza to postanowień konwencji.

14.1.8. Wyłączenia i ograniczenia naszej odpowiedzialności obowiązują odpowiednio w stosunku do naszych pracowników, przedstawicieli oraz każdej osoby, której statek powietrzny jest przez nas używany, w tym także jej pracowników i przedstawicieli. Kwota całkowita, która ma być wypłacona przez nas i przez wymienione osoby w ramach odszkodowania, nie może przekroczyć maksymalnych granic obowiązujących w stosunku do nas.

14.1.9. Jeśli nie zostało to wyraźnie inaczej przewidziane, żadne postanowienie niniejszych warunków przewozu nie oznacza rezygnacji z wyłączeń lub ograniczeń naszej odpowiedzialności przewidzianych w konwencji lub odpowiednich przepisach prawa.

Odszkodowanie na wypadek śmierci i obrażeń ciała**14.2.**

14.2.1. W przypadku śmierci lub obrażeń ciała pasażera, Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód, których wartość przekracza 100.000 SDR na każdego pasażera, jeżeli Przedsiębiorstwo udowodni, że szkoda ta nie została spowodowana niedbalstwem lub innym bezprawnym działaniem lub zaniechaniem Przedsiębiorstwa lub jego pracowników lub agentów lub że szkoda ta została spowodowana wyłącznie niedbalstwem lub innym bezprawnym działaniem lub zaniechaniem strony trzeciej.

Płatności zaliczkowe

14.2.2. W przypadku śmierci pasażera lub obrażeń ciała, przedsiębiorstwo lotnicze ma obowiązek wypłacić zaliczkę w terminie 15 dni od daty ustalenia osoby uprawnionej do otrzymania odszkodowania, celem zaspokojenia podstawowych potrzeb ekonomicznych. W przypadku śmierci zaliczka nie może wynosić mniej niż 16.000 SDR (ok. 19.500 EUR).

Zniszczenie, zagubienie lub uszkodzenie bagażu**14.3.**

14.3.1. Ponosimy odpowiedzialność za zniszczenie, zagubienie lub uszkodzenie bagażu jedynie do wysokości 1.000 SDR (ok. 1.220 EUR). W przypadku bagażu nadanego odpowiedzialność jest ponoszona niezależnie od zawinięcia, o ile bagaż nie był już wcześniej uszkodzony. W przypadku bagażu nie nadanego odpowiadamy jedynie za zachowanie zawinięte.

Wyższe granice odpowiedzialności za bagaż

14.3.2. Wyższe granice odpowiedzialności za bagaż obowiązują w sytuacji, kiedy pasażer najpóźniej przy odprawie złoży specjalną deklarację i uiszcza dopłatę.

Reklamacje bagażu

14.3.3. W przypadku uszkodzenia, zagubienia lub zniszczenia bagażu pasażer ma obowiązek zgłosić to jak najszybciej w formie pisemnej przedsiębiorstwu lotniczemu.

W przypadku uszkodzenia bagażu nadanego pasażer ma obowiązek dokonać pisemnego zgłoszenia w ciągu 7 dni, a w przypadku opóźnionego bagażu w ciągu 21 dni od daty przekazania bagażu do dyspozycji pasażera.

14.3.4. Nie odpowiadamy za szkody, które spowodują przedmioty znajdujące się w Państwa bagażu, chyba że spowodowaliśmy je rażącym niedbalstwem lub umyślnie. Jeśli przedmioty te spowodują szkody w bagażu innego pasażera lub w naszej własności, są Państwo zobowiązani do zapłaty nam odszkodowania za wszelkie szkody i nakłady, które z tego tytułu powstały.

Opóźnienie w przewozie pasażerów i bagażu**14.4.**

14.4.1. Odpowiadamy za szkody wywołane opóźnieniem w przewozie pasażerów, chyba że zastosowaliśmy wszelkie wymagane środki zaradcze, aby zapobiec szkodzie lub też użycie tych środków nie było możliwe. Odpowiedzialność za szkody wynikłe z opóźnienia w przewozie pasażerów ograniczona jest do 4.150 SDR (ok. 5.077 EUR).

14.4.2. Odpowiadamy za szkody spowodowane opóźnieniami w przewozie bagażu nadanego, chyba że zastosowaliśmy wszystkie wymagane środki zaradcze, aby zapobiec szkodzie lub ich użycie było niemożliwe. Odpowiedzialność za szkody wynikłe z opóźnienia bagażu ograniczona jest do 1.000 SDR (ok. 1.220 EUR).

14.4.3. W przypadku gdy wnoszący roszczenie nie podjął działań w celu pomniejszenia szkody bądź też przyczynił się do powstania szkody, kwota odszkodowania pomniejszona zostanie o koszt stanowiący jego udział w powstaniu tej szkody. W szczególności wnoszący roszczenie zobowiązany jest do dokonania we właściwym czasie uzasadnionych i stosownych zakupów zastępczych.

Niedokonanie przewozu ze względu na większą liczbę rezerwacji niż dostępnych miejsc**14.5.**

14.5.1. Przy przydzielaniu dostępnych miejsc pierwszeństwo mają dzieci podróżujące bez osób towarzyszących,

pasażerowie chorzy i niepełnosprawni. Poza tym pasażerowie są przyjmowani do przewozu w kolejności zgłoszenia się przy odpowiednim uwzględnieniu ich interesów.

14.5.2. Jeśli da się przewidzieć, że trzeba będzie odmówić pasażerom wykonania przewozu, staramy się uzgodnić wcześniej rezygnację z przewozu z pasażerami, którzy są na to gotowi.

Odwoływanie

14.6. W przypadku odwołania rejsu podejmujemy wszelkie działania aby zrealizować przewóz innym lotem, samolotem innego przewoźnika lub też innym środkiem lokomocji.

Paragraf 15: Terminy zgłaszania roszczeń odszkodowawczych i składania skarg

Zgłaszanie szkód

15.1. Jeżeli odbierają Państwo bagaż bez zastrzeżeń, domniemuje się, do chwili przedstawienia dowodu przeciwnego, że został on dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z umową przewozu. W przypadku szkód w bagażu jakiegokolwiek roszczenie jest wyłączone, jeśli osoba uprawniona natychmiast po wykryciu szkody, w przypadku podróży międzynarodowych nie później niż 7 dni od daty przyjęcia bagażu, nie złożyła u przewoźnika zawiadomienia; dotyczy to także szkód, które powstały w związku z opóźnionym dostarczeniem bagażu, pod warunkiem jednakże, że zgłoszenie będzie dokonane niezwłocznie, jednakże w żadnym wypadku nie później niż 21 dni od daty dostarczenia bagażu.

Zgłoszenie szkody musi nastąpić pisemnie.

Terminy do złożenia pozwu

15.2. Pozew o odszkodowanie za szkody wszelkiego rodzaju może być złożony w przypadku przewozów międzynarodowych w terminie do 2 lat, liczonym od daty przybycia samolotu do miejsca przeznaczenia lub od dnia, w którym samolot miał tam dotrzeć lub od dnia, w którym przewóz został przerwany. Termin oblicza się na podstawie prawa właściwego dla sądu powołanego do rozpoznania sprawy.

Paragraf 16: Pozostałe postanowienia

Przewóz podlega dalszym regulacjom i warunkom, które stosuje się wobec nas lub które zostały przez nas wydane. Regulacje te i warunki są ważne i mogą ulegać zmianom. Dotyczą one między innymi przewozu dzieci małoletnich, kobiet ciężarnych, pasażerów chorych, ograniczeń dotyczących urządzeń elektronicznych oraz spożywania alkoholu na pokładzie. Wszelkie regulacje i warunki przesyłamy w odpowiedzi na życzenie.

Paragraf 17: Skrócone tytuły

Skrócone tytuły poszczególnych paragrafów niniejszych Warunków i Zasad zostały użyte wyłącznie celem ułatwienia i nie mogą stanowić podstawy interpretacji tekstu.