



Ogólne warunki przewozu pasażerów i bagażu (OWP)

Frankfurt, wrzesień 2020 r.

Wydawca:

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Artykuł 1: Definicje pojęć.....	2
Artykuł 2: Obszar zastosowania.....	5
Artykuł 3: Bilety lotnicze.....	6
Artykuł 4: Opłaty biletowe, podatki, opłaty i dopłaty.....	9
Artykuł 5: Rezerwacje.....	9
Artykuł 6: Odprawa i wchodzenie na pokład.....	11
Artykuł 7: Ograniczenia i odmowa przewozu.....	12
Artykuł 8: Bagaż i nadbagaż.....	14
Artykuł 9: Rozkłady rejsów, opóźnienia i odwołania rejsów.....	18
Artykuł 10: Zwrot ceny.....	18
Artykuł 11: Zachowanie na pokładzie samolotu.....	20
Artykuł 13: Formalności administracyjne.....	22
Artykuł 14: Odpowiedzialność za straty lub szkody.....	23
Artykuł 15: Terminy zgłaszania roszczeń odszkodowawczych i pozwów.....	25
Artykuł 16: Postanowienia różne.....	26
Artykuł 18: Nagłówki.....	26



Artykuł 1: Definicje pojęć

Jeżeli z brzmienia lub z kontekstu nie wynika inaczej, poniższe pojęcia mają następujące znaczenia:

„My” wraz ze wszelkimi innymi formami pierwszej osoby liczby mnogiej

odnosi się do Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

„Ty” wraz ze wszelkimi innymi formami drugiej osoby liczby pojedynczej

odnosi się do każdej osoby posiadającej bilet, która ma zostać przewieziona (zob. także definicję pojęcia „Pasażer”)

Bilet dodatkowy

jest to bilet wystawiony na pasażera w połączeniu z innym biletem; oba bilety łącznie stanowią jedną umowę przewozu.

Code-share

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

W przypadku chęci podróży rejssem obsługiwany przez jednego z naszych partnerów code-share zapoznaj się z art. 2.3, który objaśnia wszelkie odstępstwa od niniejszych Warunków przewozu, do przestrzegania których możesz być zobowiązany na rejsach code-share.

Kupon elektroniczny

jest to elektroniczny odcinek biletu lub dokument o równoważnej wartości zapisany w naszym systemie rezerwacji.

Bilet elektroniczny

jest to bilet lotniczy zapisany przez nas lub w naszym imieniu w naszym systemie rezerwacji, którego dowodem jest wydane pasażerowi „Itinerary Receipt” („Pokwitowania podróży”).

Odcinek biletu

jest to część biletu lotniczego z adnotacją „good for passage” („upoważnia do przewozu”), a w przypadku biletu elektronicznego jest to kupon elektroniczny upoważniający do podróży między konkretnymi podanymi na nim miejscami.

Pasażer

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

Kupon pasażerski lub pokwitowanie dla pasażera

jest to część biletu lotniczego wystawionego przez nas lub w naszym imieniu, która ma odpowiednie adnotacje i pozostaje w posiadaniu pasażera.

Opłata biletowa

jest to opłata naliczana za przewóz pasażera na określonej trasie, która, jeżeli jest to prawnie wymagane, została zatwierdzona przez odpowiednie organy ds. transportu lotniczego lub podana im do wiadomości.



Bilet lotniczy, bilet

jest to dokument dla przewoźnika wystawiony przez nas lub w naszym imieniu i oznaczony jako „bilet lotniczy i pokwitowanie bagażowe” lub jako „bilet elektroniczny”; zawarte w nim warunki umowy oraz wskazówki, jak również odcinek biletu i kupon pasażerski są elementami składowymi biletu lotniczego.

Przerwa w podróży (stopover)

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

Bagaż

są to wszystkie przedmioty, które są przeznaczone do Twojego użytku. Jeżeli nie określono inaczej, pojęcie to obejmuje zarówno bagaż rejestrowany, jak i bagaż podręczny pasażera.

Bagaż rejestrowany

jest to bagaż, który bierzemy pod swoją opiekę i na który zostało wydane pokwitowanie bagażowe.

Bagaż podręczny

jest to Twój bagaż poza bagażem rejestrowanym.

Przywieszka bagażowa

jest to dokument wydawany przez nas wyłącznie w celu identyfikacji bagażu rejestrowanego. Przywieszkę tę przymocowujemy do sztuki bagażu rejestrowanego, a część służącą identyfikacji wręczamy Tobie.

Pokwitowanie bagażowe

jest to część biletu lotniczego odnosząca się do przewozu Twojego bagażu rejestrowanego.

Siła wyższa

odnosi się do nadzwyczajnych i nieprzewidzianych okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności.

Pokwitowanie podróży

jest to dokument podróży, który przekazujemy Ci, jeżeli podróżujesz z biletem elektronicznym, zawierający Twoje imię i nazwisko oraz informacje o rejsie i wskazówki. Dokument ten pozostaje w Twoim posiadaniu i należy mieć go przy sobie podczas całej podróży.

Przewoźnik

jest to przewoźnik, który przewozi pasażera lub jego bagaż na podstawie biletu lotniczego i którego kod linii lotniczych (Airline Designator Code) znajduje się na bilecie lotniczym lub bilecie dodatkowym.

Termin zamknięcia odprawy

jest to godzina wyznaczona przez nas lub przez innego odpowiedniego przewoźnika, do której należy zakończyć formalności związane z odprawą i uzyskać kartę pokładową.



Szkoda

obejmuje śmierć, uszkodzenia ciała, szkody związane z opóźnieniem, utratą lub wszelkie inne szkody powstałe w wyniku przewozu lub w związku z przewozem lub innymi usługami przewoźnika.

SDR

to specjalne prawa ciągnięcia (Special Drawing Rights) 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 wysłania zawiadomienia; w przypadku ustalania okresu ważności biletu nie wlicza się dnia wystawienia biletu oraz dnia wylotu.

Taryfy

są to opłaty biletowe i dopłaty wraz z warunkami stosowania taryfy (opłaty biletowej), w przypadkach wymaganych przepisami prawa zatwierdzone przez właściwe urzędy lub złożone w urzędach.

W przypadku chęci podróży rejsiem obsługiwanym przez jednego z naszych partnerów code-share zapoznaj się z art. 2.3, który objaśnia wszelkie odstępstwa od niniejszych Warunków przewozu, do przestrzegania których możesz być zobowiązany na rejsach code-share.

Konwencja

odnosi się do tej z następujących podstaw prawnych, która w danym przypadku ma zastosowanie:

- Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r.;
- Konwencja Warszawska ze zmianami z 28 września 1955 r.;
- Konwencja Warszawska zmieniona Dodatkowym Protokołem nr 1 z Montrealu (1975);
- Konwencja Warszawska zmieniona Protokołem Haskim i Dodatkowym Protokołem nr 2 z Montrealu (1975);
- Uzupełniająca Konwencja z Guadalajary (1961);
- Konwencja o ujednoczeniu 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, które są określone na bilecie lotniczym lub w rozkładzie lotów przewoźnika jako zaplanowane punkty lądowań w podróży pasażera, z wyjątkiem portu wylotu i portu docelowego.

Warunki umowy

są to warunki, które zostały w ten sposób określone, umieszczone na bilecie lotniczym lub pokwitowaniu podróży i włączają do umowy przewozu niniejsze Warunki przewozu.

Artykuł 2: Obszar zastosowania

Postanowienia ogólne

2.1 Niniejsze Warunki przewozu są warunkami przewozu, o których mowa na bilecie lotniczym. Z zastrzeżeniem postanowień art. 2.2, 2.4 i 2.5, niniejsze Warunki przewozu dotyczą wyłącznie rejsów, w przypadku których na bilecie lotniczym w polu „przewoźnik” („carrier”) wpisany jest nasz kod linii lotniczych (Airline Designator Code), czyli „LH”.

Czarter

2.2 Przewóz na podstawie umowy czarterowej podlega niniejszym Warunkom przewozu jedynie wówczas, gdy zostało to przewidziane w warunkach umowy czarterowej lub na bilecie, poprzez odwołanie się do tych warunków lub w inny sposób.

Code-share

2.3 Posiadamy porozumienia z innymi liniami lotniczymi – tzw. umowy code-share. Oznacza to, że nawet wówczas, gdy w polu „przewoźnik” na bilecie lotniczym widnieje Lufthansa (LH), rejs może być obsługiwany przez inne linie lotnicze. W przypadku rejsów code-share Lufthansa poinformuje Cię przy rezerwacji, który przewoźnik będzie obsługiwać dany rejs.

W przypadku usług świadczonych w ramach umów code-share na rejsach obsługiwanych przez innego przewoźnika zastosowanie mają niniejsze Warunki przewozu. Jednakże partnerzy code-share mogą stosować w odniesieniu do obsługiwanych przez siebie rejsów inne przepisy niż Warunki przewozu Lufthansy obowiązujące na rejsach obsługiwanych przez Lufthansę. Z tego powodu takie warunki przewozu określone przez partnerów code-share są uwzględnione w niniejszych Warunkach przewozu i tym samym stanowią część umowy przewozu.

Powinieneś zapoznać się z warunkami dotyczącymi rejsów obsługiwanych przez innego przewoźnika w ramach umowy code-share oraz sprawdzić między innymi terminy odpraw, wymagania i polityki w zakresie przewozu dzieci podróżujących samodzielnie, przewozu zwierząt, odmowy przewozu, aparatów tlenowych, nieprawidłowości o charakterze operacyjnym, odszkodowania za odmowę wejścia na pokład, limitu bagażu oraz przyjmowania bagażu do przewozu itp.

Informacje o partnerach code-share Lufthansy znajdują się na naszej stronie internetowej lufthansa.com.

Sprzeczność przepisów

2.4 W przypadku gdy jakiegokolwiek postanowienie zawarte lub powołane w niniejszych Warunkach przewozu okazałoby się niezgodne z naszymi taryfami lub obowiązującymi przepisami prawa, pierwszeństwo w stosowaniu mają owe taryfy lub przepisy prawa. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych Warunków przewozu okazałoby się nieważne na mocy właściwych przepisów prawa, pozostaje to bez wpływu na ważność pozostałych postanowień.

Pierwszeństwo Warunków przed innymi regulacjami

2.5 Jeżeli niniejsze Warunki przewozu nie stanowią inaczej, postanowienia w nich zawarte mają pierwszeństwo w stosowaniu przed wszelkimi innymi regulacjami Deutsche Lufthansa AG dotyczącymi tego samego przedmiotu.



Artykuł 3: Bilety lotnicze

Postanowienia ogólne

3.1

3.1.1 Usługę przewozu świadczymy wyłącznie na rzecz pasażera wymienionego na bilecie lotniczym i wyłącznie za okazaniem ważnego biletu lub, w przypadku rezerwacji elektronicznej, ważnego zapisu ETIX w systemie rezerwacji obejmującego odcinek biletu na dany rejs, wszystkie odcinki na kolejne rejsy oraz kupon pasażerski. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji Twojej tożsamości.

3.1.2 Biletów nie można przekazywać innym osobom.

3.1.3 Zwroty kosztów za bilety wystawione w ramach obniżonych taryf mogą podlegać ograniczeniom. Szczegółowe warunki w tym zakresie możesz znaleźć w warunkach poszczególnych taryf. Prosimy o wybranie opłaty biletowej najlepiej odpowiadającej Twoim wymaganiom. Zalecamy również wykupienie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży.

3.1.4 Jeżeli posiadasz bilet w obniżonej taryfie, o którym mowa w art. 3.1.3 powyżej, i nie możesz odbyć podróży z powodu siły wyższej, dokonamy zwrotu tej części opłaty biletowej, która zasadniczo nie podlega zwrotom, pod warunkiem, że bezzwłocznie powiadomisz nas o wystąpieniu siły wyższej i przedstawisz dowód jej zadziałania oraz że bilet nie został jeszcze wykorzystany. Mamy prawo do potrącenia opłaty administracyjnej, która zostanie ogłoszona w stosownym czasie.

3.1.5 Bilet lotniczy jest i pozostaje w każdym czasie własnością wystawiającego go przewoźnika. Bilet lotniczy jest dowodem zawarcia umowy przewozu między nami a pasażerem. Warunki umowy umieszczone na bilecie są streszczeniem postanowień niniejszych Warunków przewozu.

Bilet lotniczy jako podstawa wykonania przewozu

3.1.6 Jeżeli nie podróżujesz na podstawie biletu elektronicznego, jesteś uprawniony do podróży wyłącznie za okazaniem ważnego biletu wystawionego na Twoje imię i nazwisko, który zawiera odcinek biletu na dany rejs, wszystkie pozostałe niewykorzystane odcinki biletu oraz kupon pasażerski. Nie jesteś uprawniony do podróży, jeżeli okazany przez Ciebie bilet lotniczy jest znacznie uszkodzony lub został zmieniony po wystawieniu, chyba że zmiana ta została dokonana przez nas. W przypadku podróży na podstawie biletu elektronicznego jesteś uprawniony do przewozu wyłącznie wówczas, gdy możesz w odpowiedni sposób wykazać swoją tożsamość jako pasażer oraz gdy na Twoje imię i nazwisko został wystawiony ważny bilet elektroniczny.

Utrata biletu lub karty klienta

3.1.7 (a) W przypadku utraty lub znacznego uszkodzenia biletu lotniczego lub jego części, a także w przypadku nieprzedłożenia go wraz z zawartymi w nim odcinkami biletu i wszystkimi niewykorzystanymi odcinkami biletu, możemy na Twoje życzenie ponownie wystawić bilet lotniczy w całości lub w części, o ile jesteś w stanie wykazać, że bilet lotniczy na dany rejs został prawidłowo wystawiony. W związku z powyższym możemy wymagać uiszczenia stosownej opłaty manipulacyjnej. Nie będziesz zobowiązany do ponownego uiszczenia opłaty biletowej. Możemy ponadto zażądać, abyś zobowiązał się w wymaganej przez nas formie, że w przypadku wykorzystania utraconego biletu lub odcinka biletu przez osobę trzecią na potrzeby przewozu, lub uzyskania zwrotu kosztów, pokryjesz koszt biletu zastępczego w wysokości odpowiadającej stopniowi wykorzystania. Nie będziemy żądać od Ciebie zwrotu kosztów ewentualnych strat wynikających z naszego zaniedbania.



3.1.7 (b) Jeżeli utrata biletu lotniczego nie zostanie udowodniona lub odmówisz podpisania zobowiązania, wówczas linie lotnicze wystawiające bilet zastępczy mogą żądać uiszczenia zapłaty do wysokości całej opłaty biletowej. Zostanie ona zwrócona, jeżeli linie pierwotnie wystawiające bilet lotniczy uznają, że utracony lub uszkodzony bilet nie został wykorzystany przed upływem jego ważności. Jeżeli odnajdziesz pierwotnie wystawiony bilet lotniczy i przedłożysz go liniom, które go wystawiły, przed upływem jego ważności, koszty biletu zastępczego zostaną niezwłocznie zwrócone.

Obowiązek dochowania należytej staranności

3.1.8 Bilety lotnicze są kosztowne. Twoim obowiązkiem jest ich staranne przechowywanie i podjęcie koniecznych działań w celu zapobieżenia ich utracie lub kradzieży.

Okres ważności

3.2

3.2.1 O ile na bilecie lotniczym, w niniejszych Warunkach lub w stosownych taryfach (które odpowiednio do informacji na bilecie mogą ograniczyć okres jego ważności) nie określono inaczej, okres ważności biletu lotniczego wynosi:

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 będziesz mógł rozpocząć podróży w związku z niemożnością potwierdzenia przez nas rezerwacji, wówczas okres ważności tego biletu przedłuży się do pierwszej daty, w której możemy potwierdzić rezerwację. W przeciwnym razie jesteś uprawniony do zwrotu kosztów zgodnie z art. 10.

Przedłużenie okresu ważności

3.2.3 Jeżeli po rozpoczęciu podróży nie będziesz w stanie jej kontynuować w okresie ważności biletu lotniczego ze względu na chorobę, możemy przedłużyć okres ważności Twojego biletu do czasu, gdy stan zdrowia pozwoli Ci na kontynuację podróży. Przedłużenie następuje do dnia, w którym zgodnie z zaświadczeniem lekarskim będziesz już mógł podróżować, lub też – po stwierdzeniu przez nas możliwości podjęcia przez Ciebie dalszej podróży – do dnia, w którym możemy Ci zaoferować najbliższy rejs na tej trasie w zarezerwowanej klasie podróży. Choroba musi zostać potwierdzona zaświadczeniem lekarskim. Jeżeli niewykorzystana część trasy podanej na bilecie lotniczym obejmuje co najmniej jedno międzylądowanie, wówczas termin ważności może być przedłużony do trzech miesięcy od dnia określonego w zaświadczeniu lekarskim jako dzień, w którym można ponownie rozpocząć podróż. W takiej sytuacji przedłużymy odpowiednio termin ważności biletów lotniczych towarzyszącym Ci członkom najbliższej rodziny.

3.2.4 Jeżeli w trakcie podróży lotniczej nastąpi śmierć pasażera, wówczas możliwe jest zniesienie obowiązku zachowania minimalnej długości pobytu osób towarzyszących lub przedłużenie terminu ważności biletów lotniczych osób towarzyszących. W przypadku śmierci członka najbliższej rodziny pasażera po tym, jak rozpoczął on podróż, możliwe jest przedłużenie terminu ważności biletów lotniczych towarzyszącym mu członkom najbliższej rodziny. Przedłużenie następuje pod warunkiem przedstawienia aktu zgonu, a jego maksymalny wymiar może wynieść do 45 (czterdziestu pięciu) dni od daty śmierci.



Zmiany na życzenie pasażera

3.3

3.3.3 Jeżeli wybrałeś taryfę, która wymaga zrealizowania poszczególnych etapów podróży zgodnie z kolejnością podaną na bilecie, pamiętaj, że jeżeli nie wykorzystasz przewozu na poszczególnych odcinkach lub nie odbędziesz podróży w kolejności podanej na bilecie lotniczym, nie zmieniając przy tym pozostałych danych podróży, dokonamy przeliczenia opłaty biletowej zgodnie ze zmienioną trasą. Opłata biletowa zostanie wówczas wyliczona dla faktycznie przebytej trasy w danej grupie cenowej według stawek z dnia dokonania rezerwacji. Tak wyliczona opłata biletowa może okazać się wyższa niż pierwotna cena biletu.

Jeżeli grupa cenowa, którą oryginalnie wykupiłeś, jest niedostępna dla zmienionej przez Ciebie trasy w dniu rezerwacji, wówczas opłata biletowa na zmienionej trasie zostanie przeliczona według najtańszej dostępnej poprzedniej grupy cenowej.

Jeżeli w dniu rezerwacji opłata wyliczona dla zmienionej trasy byłaby wyższa, wówczas uwzględnimy cenę już zapłaconą i pobierzemy jedynie należną różnicę. Pamiętaj, że wykonanie usługi przewozu może zależeć od uregulowania tej różnicy.

O ile warunki taryfy, w której wykupiłeś bilet, zezwalają na zwrot i nie wykorzystałeś jeszcze żadnego z odcinków podróży, możesz dochodzić zwrotu ceny biletu stosownie do warunków taryfy. W takim przypadku nie zachowujesz prawa do przewozu.

Postanowienia niniejszego art. 3.3.3 nie dotyczą przewozu pasażerów, których miejscem zamieszkania jest Austria.

3.3.4 W odniesieniu do przewozu pasażerów, których miejscem zamieszkania jest Austria, zastosowanie mają następujące postanowienia:

Jeżeli wybrałeś taryfę, która wymaga zrealizowania poszczególnych etapów podróży zgodnie z kolejnością podaną na bilecie, pamiętaj, że jeżeli nie wykorzystasz przewozu na poszczególnych odcinkach lub nie odbędziesz podróży w kolejności podanej na bilecie lotniczym, nie zmieniając przy tym pozostałych danych podróży, dokonamy przeliczenia opłaty biletowej zgodnie ze zmienioną trasą. Nie będzie miało to zastosowania w przypadku, gdy niemożność wykorzystania przewozu na wszystkich odcinkach trasy lub w kolejności podanej na bilecie wynika z okoliczności spowodowanych siłą wyższą, chorobą lub innymi nieprzewidzianymi zdarzeniami oraz gdy poinformujesz nas o tych okolicznościach bezzwłocznie po ich rozpoznaniu oraz przedstawisz dowód ich zaistnienia. W przypadku przeliczenia opłata zostanie wyliczona dla faktycznie przebytej trasy w danej grupie cenowej według stawek z dnia dokonania rezerwacji. Tak wyliczona opłata biletowa może okazać się wyższa lub niższa niż pierwotna cena biletu.

Jeżeli grupa cenowa, którą oryginalnie wykupiłeś, jest niedostępna dla zmienionej przez Ciebie trasy w dniu rezerwacji, wówczas opłata biletowa na zmienionej trasie zostanie przeliczona według najtańszej dostępnej poprzedniej grupy cenowej.

Jeżeli w dniu rezerwacji opłata wyliczona dla zmienionej trasy byłaby wyższa, wówczas uwzględnimy cenę już zapłaconą i pobierzemy jedynie należną różnicę. Pamiętaj, że wykonanie usługi przewozu może zależeć od uregulowania tej różnicy.

O ile warunki taryfy, w której wykupiłeś bilet, zezwalają na zwrot i nie wykorzystasteś jeszcze żadnego z odcinków podróży, możesz dochodzić zwrotu ceny biletu stosownie do warunków taryfy. W takim przypadku nie zachowujesz prawa do przewozu.

Nazwa i adres przewoźnika

3.4 Nasza nazwa może być skrócona na bilecie lotniczym do formy kodu linii lotniczych (Airline Designator Code) lub do innej formy. Jako nasz adres traktuje się także lotnisko wylotu wskazane na bilecie lotniczym po przeciwnej stronie od pierwszego skrótu naszej nazwy.

Artykuł 4: Opłaty biletowe, podatki, opłaty i dopłaty

Taryfy

4.1 Opłata biletowa obejmuje koszt przewozu pasażera z lotniska wylotu do lotniska przylotu. Jest ona obliczana według taryfy obowiązującej w dniu rezerwacji biletu dla danej trasy i dat rejsów podanych na bilecie. Opłata biletowa nie zawiera opłaty za przewóz komunikacją naziemną między lotniskami ani między lotniskami a centrami miast. Może natomiast zawierać dopłaty nałożone przez przewoźnika.

Podatki, opłaty i dopłaty

4.2 Oprócz opłaty biletowej musisz dodatkowo uregulować wszelkie podatki, opłaty i dopłaty nałożone na pasażera lub świadczone usługi przez urzędy państwowe, samorządowe i inne organy lub przez przedsiębiorstwo zarządzające portem lotniczym. Przy zakupie biletu lotniczego zostaniesz poinformowany o podatkach, opłatach i dopłatach, które nie są zawarte w opłacie biletowej. Z reguły są one dodatkowo wyszczególnione na bilecie.

Waluta

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

Artykuł 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 rejsiem, dla którego została dokonana rezerwacja miejsca. W przypadku biletów lotniczych bez rezerwacji miejsca rezerwacji będzie można dokonać w późniejszym czasie, o ile na danym rejsie są jeszcze dostępne wolne miejsca.

5.1.2 Twoje rezerwacje są odnotowywane przez nas lub upoważnionych przez nas agentów. Na Twoje żądanie prześlemy Ci pisemne potwierdzenie rezerwacji.

5.1.3 W przypadku niektórych taryf mają zastosowanie postanowienia ograniczające prawo do dokonywania zmian lub anulowania rezerwacji. Szczegółowe warunki w tym zakresie możesz znaleźć w warunkach poszczególnych taryf.

Ograniczenia czasowe przy wystawianiu biletów

5.2 Jeżeli nie uiścisz opłaty biletowej w terminie uzgodnionym z nami lub biurem podróży wystawiającym bilet, możemy anulować rezerwację rejsu.

Dane osobowe

5.3.1 Przyjmujesz do wiadomości, że podajesz nam swoje dane osobowe w celu dokonania rezerwacji rejsu, zakupu biletu lotniczego, uzyskania usług dodatkowych, rozwijania i świadczenia usług, ułatwienia procedury imigracyjnej i wjazdowej oraz udostępnienia danych związanych z organizacją Twojej podróży agencjom rządowym. W tych celach upoważniasz nas do przekazywania tych informacji do naszych własnych biur, biura podróży, które wystawiło bilet, agencji rządowych, innych linii lotniczych lub wszelkich innych dostawców ww. usług.

5.3.2 Sprawdzamy wszystkie transakcje płatnicze w celu przeciwdziałania oszustwom i innym formom nadużyć. Korzystamy w tym celu ze źródeł wewnętrznych i zewnętrznych. Akceptujesz, że w tych celach weryfikujemy także wyraźnie identyfikowalne cechy techniczne. W przypadku wykrycia szczególnych okoliczności zastrzegamy sobie prawo do wysłania informacji (w tym danych osobowych) do innych spółek należących do Lufthansa Group (w tym Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG oraz Miles and More GmbH). Podmioty te również przetwarzają te informacje dla własnych potrzeb.

Wcześniejsza rezerwacja miejsc

5.4

5.4.1 Na niektórych rejsach Lufthansy oferujemy możliwość wcześniejszej rezerwacji miejsca. W ramach tej usługi możesz wybrać – pod warunkiem dostępności – konkretną kategorię miejsca (miejsce przy przejściu, przy oknie lub miejsce środkowe, miejsce z większą przestrzenią na nogi, miejsce w preferowanej strefie). Wcześniejszy wybór miejsca (za opłatą) nie jest obowiązkowy. Jeśli rezerwujesz miejsce na rejs obsługiwany przez inne linie lotnicze niż linie, w których masz zarezerwowany lot, czyli w ramach tzw. umowy code-sharing, skutkuje to zawarciem osobnej umowy między Tobą jako pasażerem a liniami lotniczymi obsługującymi dany rejs. Ta umowa jest prawnie niezależna od istniejącej rezerwacji rejsu. Wcześniejsza rezerwacja miejsc na rejsach code-sharing obsługiwanych przez Lufthansę jest możliwa online tylko dla rejsów międzykontynentalnych. Jeżeli chcesz skorzystać z wcześniejszej rezerwacji miejsca na rejsie kontynentalnym obsługiwany przez Lufthansę pod numerem rejsu innych linii lotniczych, skontaktuj się z Centrum obsługi Lufthansy.

5.4.2 Zawsze możesz też poprosić o przyznanie konkretnego miejsca przy odprawie. Jeżeli korzystasz z usługi „automatycznej odprawy”, pod koniec procedury możesz zmienić przypisane Ci miejsce na inne dostępne miejsce. W miarę możliwości postaramy się spełnić Twoją prośbę, jednakże nie możemy zagwarantować dostępności konkretnych miejsc.

5.4.3 Zastrzegamy sobie prawo do przydzielenia lub zmiany przydzielonego miejsca w każdej chwili, także po wejściu na pokład samolotu. Może to być konieczne z przyczyn operacyjnych lub ze względów bezpieczeństwa. W przypadku gdy uiścisz opłatę za wcześniejszą rezerwację miejsca, a rejs



zostanie anulowany lub będziemy zmuszeni przydzielić Ci miejsce innej kategorii ze względów bezpieczeństwa lub ze względów operacyjnych, zwrócimy Ci koszt rezerwacji miejsca. Koszt rezerwacji miejsca nie podlega zwrotowi w przypadku, gdy z własnej woli zrezygnujesz z rejsu, dokonasz zmiany rezerwacji do innej klasy podróży lub złożysz nieprawdziwe oświadczenie o spełnieniu wymagań pozwalających na zajęcie miejsca przy wyjściu ewakuacyjnym.

Zwrotne potwierdzenie rezerwacji

5.5

5.5.1 Zasadniczo nie wymagamy zwrotnego potwierdzania rezerwacji rejsów Lufthansy. Jeżeli inni przewoźnicy żądają od pasażera zwrotnego potwierdzenia rezerwacji na dalszy rejsu lub na rejs powrotny, to brak takiego zwrotnego potwierdzenia rezerwacji upoważnia przewoźnika do anulowania rezerwacji na dalszy rejs lub na rejs powrotny.

5.5.2 Powinieneś zasięgnąć informacji na temat wymagań w zakresie zwrotnego potwierdzenia rezerwacji u innych przewoźników, z których usług korzystasz w trakcie swojej podróży. Jeżeli zwrotne potwierdzenie rezerwacji jest wymagane, musisz go dokonać u przewoźnika, którego kod linii lotniczych (Airline Designator Code) podany jest na daną trasę w polu „przewoźnik” („carrier”) biletu lotniczego.

Anulacja rezerwacji dalszego rejsu lub rejsu powrotnego przez przewoźnika, opłata manipulacyjna za niewykorzystane miejsce

5.6 Pasażer może zostać obciążony opłatą manipulacyjną, jeżeli:

5.6.1 do chwili wylotu nie stawi się na lotnisku lub w innym miejscu wylotu we wskazanym przez nas czasie (a w przypadku niewskazania przez nas określonego czasu – w czasie wystarczającym do dopełnienia formalności urzędowych i procedur związanych z odprawą) i w wyniku tego nie zajmie zarezerwowanego dla niego miejsca, lub

5.6.2 stawi się bez wymaganych dokumentów i w związku z tym nie będzie mógł rozpocząć podróży i zająć zarezerwowanego dla niego miejsca, lub

5.6.3 odwoła swoją rezerwację miejsca po terminie określonym przez przewoźnika. Opłata manipulacyjna nie zostanie naliczona, jeżeli odwołasz rezerwację z powodu opóźnienia lub anulacji rejsu, pominięcia planowanego międzylądowania lub braku możliwości zapewnienia miejsca na danym rejsie, lub też z któregoś z powyższych powodów nie dotrzesz na czas przed wylotem.

Artykuł 6: Odprawa i wchodzenie na pokład

6.1 Godziny zamknięcia odprawy różnią się w zależności od lotniska. Zalecamy ich sprawdzenie i stosowanie się do nich. Podróż będzie przebiegać płynniej, jeżeli zgłosisz się do odprawy odpowiednio wcześniej przed jej zamknięciem. W przypadku niezastosowania się do podanych godzin zamknięcia odprawy będziemy mieli prawo do anulowania Twojej rezerwacji. Informację o godzinie zamknięcia odprawy na pierwszy obsługiwany przez nas odcinek trasy można uzyskać od nas lub w biurze podróży, które wystawiło bilet lotniczy. Godziny zamknięcia odprawy dla naszych rejsów możesz sprawdzić na naszej stronie internetowej lub w biurze podróży, które wystawiło bilet lotniczy. O ile nie podano inaczej, pasażerowie muszą zgłosić się do odprawy przynajmniej na 45 minut przed planowaną godziną wylotu.



6.2 Musisz stawić się przy bramce (gate) najpóźniej o godzinie podanej przez nas przy odprawie.

6.3 Jeżeli nie stawisz się przy bramce (gate) punktualnie, mamy prawo anulować Twoją rezerwację.

6.4 Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody i wydatki poniesione wyłącznie wskutek nieprzestrzegania przez Ciebie niniejszych warunków lub warunków naszych partnerów (na mocy umowy code-share, porozumienia międzyliniowego lub umowy czarterowej).

Artykuł 7: Ograniczenia i odmowa przewozu

Prawo odmowy przewozu

7.1 Według naszego uznania mamy prawo odmówić przewozu lub dalszego przewozu, jeżeli poinformowaliśmy Cię pisemnie przed dokonaniem rezerwacji, że od chwili naszego pisemnego powiadomienia nie będziemy już przewozić Cię żadnymi obsługiwanyymi przez nas rejsami. Może to nastąpić, jeżeli podczas wcześniejszej podróży naszym samolotem naruszyłeś zasady zachowania określone w art. 7 i 11, w następstwie czego przewożenie Cię stało się niedopuszczalne. Ponadto możemy odmówić realizacji przewozu lub realizacji dalszego przewozu bądź anulować Twoją rezerwację, jeżeli:

7.1.1 takie działanie jest konieczne ze względów bezpieczeństwa lub względów porządkowych bądź w celu zapobieżenia naruszeniu prawa, przepisów lub nakazów państwa, z którego następuje wylot, do którego następuje przylot bądź przez które lub nad którym następuje przelot, lub

7.1.2 przewóz Twojej osoby może mieć znacząco negatywny wpływ na bezpieczeństwo, zdrowie lub samopoczucie innych pasażerów, lub

7.1.3 Twoje zachowanie, stan psychiczny lub fizyczny, w tym również skutki używania alkoholu lub narkotyków, narażają Ciebie, innych pasażerów lub członków załogi na niebezpieczeństwo, lub

7.1.4 podczas wcześniejszego rejsu Twoje zachowanie znacząco naruszało nasze zasady zachowania i mamy podstawy, aby przypuszczać, że takie zachowanie może się powtórzyć, lub

7.1.5 odmówiłeś poddania się kontroli bezpieczeństwa, lub

7.1.6 nie uregulowałeś obowiązującej opłaty biletowej, podatków, innych opłat lub dopłat, lub

7.1.7 nie posiadasz ważnego dokumentu podróży, chcesz wjechać do kraju, przez który możesz jedynie przejeżdżać tranzytem lub do którego nie posiadasz wize, zniszczyłeś podczas lotu swoje dokumenty podróży lub odmawiasz przekazania załodze za pokwitowaniem wyżej wymienionych dokumentów na jej polecenie, lub

7.1.8 okażesz bilet, który został pozyskany niezgodnie z prawem bądź z naruszeniem warunków uczestnictwa w programie Miles & More lub który został zgłoszony jako utracony lub ukradziony, który jest sfałszowany, lub też gdy nie jesteś w stanie wykazać, że jesteś osobą, na którą bilet został wystawiony, lub

7.1.9 odmówisz uiszczenia należnej różnicy w cenie (dopłaty) w wysokości wyliczonej zgodnie z art. 3.3.1 lub okażesz bilet, który nie został wystawiony przez nas lub biuro podróży uprawnione do wystawiania biletów, lub też jeżeli bilet ten jest w znacznym stopniu uszkodzony, lub

7.1.10 nie przestrzegasz naszych przepisów w zakresie bezpieczeństwa, lub

7.1.11 podczas wsiadania do samolotu lub na pokładzie nie przestrzegasz obowiązującego we wszystkich naszych samolotach zakazu palenia tytoniu i używania urządzeń elektronicznych.

W przypadku gdy Lufthansa lub któryś z naszych partnerów (na mocy umowy code-share, porozumienia międzyliniowego lub umowy czarterowej) odmówi przewozu Twojej osoby z powodów wymienionych powyżej, nie będziesz mógł dochodzić prawa do przewozu ani odszkodowania.

Szczególna opieka

7.2

7.2.1 Jeżeli jesteś osobą niepełnosprawną, chorą lub wymagającą szczególnej opieki, musisz wcześniej nas o tym poinformować. Pasażerom, 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 szczególnej opieki.

Przewóz dzieci

7.2.2 Dzieci poniżej piątego roku życia mogą podróżować wyłącznie w towarzystwie dorosłego w wieku co najmniej 18 lat. Przewóz dzieci podróżujących samodzielnie w wieku od 5 do 12 lat wymaga uprzedniego telefonicznego zgłoszenia. Podróż wiąże się z koniecznością uiszczenia stosownej ogłoszonej ceny oraz przestrzegania ogłoszonych warunków, z którymi można zapoznać się w naszych biurach sprzedaży lub biurze podróży, które wystawiło bilet.

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 2 lat należy wykupić dodatkowe miejsce. Dziecięcy fotelik podróżny musi być przypięty pasem bezpieczeństwa do fotela pasażerskiego przez cały czas trwania rejsu. Musi być on także dostosowany do wykorzystania na pokładzie samolotu. W przeciwnym razie mamy prawo odmówić zabrania fotelika na pokład. Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za skutki niewłaściwego zamocowania fotelika dziecięcego do fotela pasażerskiego, za niezdatność fotelika do użycia ani za skutki niestosowania się do poleceń.

Więcej informacji na temat podróżowania z dziećmi, a w szczególności korzystania z dziecięcych fotelików podróżnych na pokładzie samolotu, można znaleźć na stronie internetowej lufthansa.com w menu > Przygotowania do podróży > Podróżowanie z dziećmi.

Odszkodowanie z tytułu odmowy przewozu

7.3 Jeżeli z któregokolwiek z wymienionych powyżej powodów odmówimy przewozu Twojej osoby lub anulujemy Twoją rezerwację, Twoje prawa są ograniczone do dochodzenia zwrotu opłaty biletowej za niewykorzystane odcinki biletu zgodnie z art. 10.3.

Artykuł 8: Bagaż i nadbagaż

Bezpłatny bagaż i nadbagaż

8.1 Na pokład samolotu możesz zabrać ograniczoną liczbę sztuk bagażu, która jest uzależniona od wybranej taryfy. Informacja o limicie bezpłatnego bagażu widnieje na Twoim bilecie lotniczym; można ją również uzyskać u nas lub w biurze podróży, które wystawiło bilet. Przewóz bagażu powyżej limitu bezpłatnego bagażu oraz bagażu specjalnego wiąże się z dodatkową opłatą. W przypadku rejsów z kodem linii lotniczych Lufthansa obsługiwanych przez partnerskie linie lotnicze (rejsy code-share) limit bezpłatnego bagażu jest także podany na bilecie lotniczym, jednak opłaty za nadbagaż zostaną nałożone przez pierwszego przewoźnika obsługującego rejs zgodnie z jego własnymi przepisami. Informację o stawkach można uzyskać u nas lub w biurze podróży, które wystawiło bilet lotniczy.

Waga pojedynczej sztuki bagażu nie może przekroczyć 32 kg.

Bagaż nieznanymi osobami

8.2 Prosimy nie przewozić bagażu otrzymanego od nieznanymi osobami – ani jako bagażu podręcznego, ani rejestrowanego.

Przedmioty, których nie można przewozić jako bagaż

8.3

8.3.1 W bagażu nie wolno przewozić:

8.3.1.1 przedmiotów mogących stwarzać zagrożenie dla samolotu lub osób bądź mienia na pokładzie, takich jak wymienione w Przepisach dotyczących przedmiotów niebezpiecznych ICAO lub IATA, których treść jest dostępna u nas lub w biurze podróży, które wystawiło bilet lotniczy; obejmuje to w szczególności: materiały wybuchowe, sprężone gazy, substancje żrące, utleniające, radioaktywne, materiały wytwarzające pole magnetyczne, materiały łatwopalne i trujące;

8.3.1.2 przedmiotów, których przewozu zabraniają przepisy kraju wylotu, przylotu lub przelotu;

8.3.1.3 przedmiotów, które są niebezpieczne lub, ze względu na wagę, wielkość, kształt lub rodzaj czy też nietrwałość, kruchość lub delikatność, nie nadają się do przewozu; więcej informacji na temat konkretnych przypadków można uzyskać bezpośrednio u nas lub w biurze podróży, które wystawiło bilet lotniczy;

8.3.1.4 baterie i akumulatory litowe luzem (stosowane powszechnie w urządzeniach elektronicznych, takich jak laptopy, telefony komórkowe, zegarki i aparaty fotograficzne) mogą być przewożone wyłącznie w bagażu podręcznym. Można przewozić maksymalnie dwie baterie lub akumulatory litowe o pojemności nieprzekraczającej 160 Wh jako zapasowe baterie lub akumulatory do urządzeń elektronicznych powszechnego użytku. Przewóz baterii lub akumulatorów o pojemności między 100 a 160 Wh luzem wymaga wcześniejszej zgody linii lotniczych. Więcej informacji na temat przewozu baterii i akumulatorów można znaleźć w Międzynarodowych przepisach dotyczących przedmiotów niebezpiecznych Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (International Civil Aviation Organization, ICAO), z którymi można się zapoznać na stronie internetowej ICAO w sekcji „Dangerous Goods” (Przedmioty niebezpieczne) lub na stronie internetowej Luftfahrt-Bundesamt LBA (niemieckiego Federalnego Urzędu ds. Lotnictwa).



8.3.2 Jeżeli przewożysz przy sobie lub w bagażu: broń wszelkiego rodzaju, w tym w szczególności (a) broń boczną lub urządzenia rozpylające, które mogą być wykorzystane do ataku lub obrony, (b) amunicję lub materiały wybuchowe, (c) przedmioty, które ze względu na swój zewnętrzny kształt lub oznaczenie przypominają broń, amunicję lub materiały wybuchowe, masz obowiązek powiadomić nas o tym przed rozpoczęciem podróży. Przewóz takich przedmiotów jest dopuszczalny jedynie wówczas, gdy są one transportowane zgodnie z przepisami dotyczącymi przewozu przedmiotów niebezpiecznych jako cargo lub bagaż rejestrowany. Zdanie drugie nie dotyczy funkcjonariuszy policji, którzy są zobowiązani do noszenia broni w czasie pełnienia obowiązków służbowych. Na czas lotu są oni zobowiązani do przekazania broni kapitanowi.

8.3.3 Broń wszelkiego rodzaju, w szczególności broń boczna i urządzenia rozpylające. Według naszego uznania możemy zezwolić na przewóz broni sportowej. Musi być ona rozładowana oraz zaopatrzona w zamknięty spust bezpieczeństwa. Przewóz amunicji podlega przepisom ICAO i IATA, o których mowa w art. 8.3.1.1.

8.3.4 Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek przedmioty wymienione w art. 8.3.1 i 8.3.2, jeżeli mimo zakazu ich przewozu świadomie umieścisz je w swoim bagażu rejestrowanym.

Prawo odmowy przewozu

8.4

8.4.1 Zgodnie z postanowieniami art. 8.3.2 i 8.3.3 odmawiamy przewozu jako bagażu każdego przedmiotu wymienionego w art. 8.3; jeżeli w trakcie przewozu zostanie stwierdzona obecność tych przedmiotów, możemy odmówić dalszego przewozu.

8.4.2 Możemy odmówić przewozu bagażu, jeżeli nie nadaje się on do przewozu ze względu na wielkość, kształt, wagę, zawartość lub rodzaj, a także ze względów bezpieczeństwa oraz ze względu na dobre samopoczucie innych pasażerów. Informacje na temat przedmiotów nienadających się do przewozu dostępne są na życzenie.

8.4.3 Możemy odmówić przewozu bagażu, jeżeli 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 pasażerów i bagażu

8.5 Ze względów bezpieczeństwa możemy zażądać kontroli lub prześwietlenia Twojej osoby oraz Twojego bagażu, jak również prześwietlenia promieniami rentgenowskimi Twojego bagażu. Jeżeli nie wyrazisz zgody na kontrolę Twojej osoby lub Twojego bagażu w celu stwierdzenia obecności przedmiotów nieprzyjmowanych do przewozu w myśl art. 8.3 lub nie przedstawiś przedmiotów do kontroli, możemy odmówić przewozu Twojej osoby i Twojego bagażu; w takim przypadku Twoje roszczenia odszkodowawcze ograniczać się będą do zwrotu opłaty biletowej zgodnie z art. 10.3. niniejszych Warunków przewozu.

Bagaż rejestrowany

8.6 Po przekazaniu nam przez Ciebie bagażu rejestrowanego przejmujemy go pod swoją opiekę. Odnotujemy to na Twoim bilecie, który będzie stanowił pokwitowanie bagażu. Jeżeli oprócz kwitu

bagażowego wystawimy również przywieszkę bagażową, będzie ona służyć wyłącznie identyfikacji bagażu.

8.6.2 Bagaż rejestrowany musi być oznaczony Twoim imieniem i nazwiskiem lub umożliwiać identyfikację w inny sposób.

8.6.3 Bagaż rejestrowany będzie przewożony tym samym samolotem, co Ty, chyba że ze względów bezpieczeństwa lub ze względów operacyjnych zdecydujemy, że będzie on przewożony innym rejsem (w miarę możliwości następnym). Jeżeli Twój bagaż rejestrowany będzie przewożony następnym rejsem, wówczas dostarczymy go do Twojego miejsca pobytu, chyba że Twoja obecność jest konieczna w trakcie kontroli celnej bagażu. Powyższe postanowienia nie mają wpływu na prawa wynikające z art. 14 („Odpowiedzialność za szkody”).

Bagaż podręczny

8.7

8.7.1 Możemy określić liczbę sztuk, maksymalną wagę i maksymalne wymiary bagażu podręcznego. W każdym wypadku bagaż podręczny musi mieścić się pod fotelem przed Tobą lub w schowku na bagaż. Jeżeli Twój bagaż podręczny nie spełnia tych warunków lub 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 wymagań określonych w art. 8.7.1, będą przyjmowane do przewozu w kabinie pasażerskiej tylko wówczas, gdy zostaniemy wcześniej poinformowani i zaakceptujemy ich przewóz. Za tę dodatkową usługę możemy naliczyć dopłatę.

Wydanie bagażu rejestrowanego

8.8

8.8.1 Masz obowiązek odebrać swój bagaż natychmiast, gdy jest on gotowy do odbioru na lotnisku docelowym lub w miejscu przerwy w podróży (stopover).

8.8.2 Bagaż rejestrowany wydajemy wyłącznie posiadaczowi pokwitowania bagażowego i wyłącznie po zapłacie należnych nam kwot.

8.8.3 Jeżeli osoba odbierająca bagaż nie może okazać pokwitowania bagażowego i nie może zidentyfikować bagażu na podstawie przywieszki bagażowej, o ile taka została wystawiona, wówczas wydajemy bagaż jedynie pod takim warunkiem, że dana osoba w zadowalający nas sposób udowodni nam swoje prawo do odbioru bagażu.

Zwierzęta i psy asystujące

8.9

8.9.1 Przewożenie psów, kotów i innych zwierząt domowych odbywa się wyłącznie za naszą zgodą i na następujących warunkach: zwierzęta muszą być przewożone w odpowiednich klatkach i posiadać ważne świadectwa zdrowia i szczepień, pozwolenia na wwóz i inne dokumenty wjazdowe lub tranzytowe wymagane przez poszczególne kraje. Zastrzegamy sobie prawo do określenia sposobu transportu oraz do ograniczenia liczby zwierząt dopuszczonych do przewozu jednym rejsem.

8.9.2 Waga zwierząt, w tym także ich klatek i pożywienia, nie jest objęta limitem bezpłatnego bagażu przysługującym pasażerowi. Przewóz zwierząt jest płatny według stawek pobieranych za nadbagaż.

8.9.3 Certyfikowany pies asystujący, którego obecność jest konieczna w przypadku danego pasażera, jest przewożony bezpłatnie oraz w miarę możliwości w kabinie pasażerskiej; zob. także art. 8.9.5.

8.9.4 W przypadku lotów do lub z USA bezpłatny przewóz w kabinie pasażerskiej psa zapewniającego wsparcie emocjonalne lub wspomagającego leczenie psychiatryczne podlega następującym warunkom:

Pasażerowie podróżujący z psami zapewniającymi wsparcie emocjonalne lub wspomagającymi leczenie psychiatryczne muszą przedstawić Lufthansie aktualne dokumenty (tzn. wystawione najpóźniej na rok przed datą pierwszego planowanego rejsu) sporządzone na oficjalnym papierze firmowym lekarza specjalisty (np. psychiatry, psychologa, licencjonowanego klinicznego pracownika socjalnego lub lekarza medycyny ogólnej zajmującego się leczeniem zaburzeń psychicznych lub emocjonalnych danego pasażera), poświadczające: (1) że pasażer cierpi na zaburzenia psychiczne lub emocjonalne sklasyfikowane w publikacji „Diagnostyczny i statystyczny podręcznik zaburzeń psychicznych. Wydanie czwarte” (DSM-IV), (2) że pasażer wymaga obecności psa zapewniającego wsparcie emocjonalne lub wspomagającego leczenie psychiatryczne podczas podróży lotniczej lub pobytu w miejscu docelowym, (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 wraz ze wskazaniem państwa lub innego obszaru prawnego, w którym licencja ta została wydana. Lufthansa zastrzega sobie prawo do zweryfikowania prawdziwości przedstawionych dokumentów.

Prosimy zapoznać się z treścią art. 8.9.5.

Jeżeli chcesz podróżować z psem asystującym, poinformuj nas o tym przynajmniej na 48 godzin przed wylotem i zgłoś się przy stanowisku odprawy nie później niż na godzinę przed podanym czasem zamknięcia odprawy.

8.9.5 Pamiętaj, że z uwagi na bezpieczeństwo i niezakłócony przebieg rejsu Twój pies musi być nauczony stosownego zachowania w miejscach publicznych. Możesz zabrać zwierzę do kabiny pasażerskiej pod warunkiem, że słucha ono Twoich poleceń i stosownie się zachowuje. Jeżeli zwierzę nie będzie zachowywało się właściwie, możesz zostać poproszony o nałożenie mu kagańca lub zgodę na przewóz zwierzęcia w luku bagażowym (o ile dostępny będzie kontener do transportu) - w przeciwnym razie możemy odmówić przewozu.

Zwierzęta przewożone w kabinie pasażerskiej (w stosownych przypadkach wraz z kontenerem do transportu) muszą mieścić się w przestrzeni na nogi przy fotelu oraz muszą być odpowiednio zabezpieczone przez cały czas ich pobytu na pokładzie.

8.9.6 Masz obowiązek pilnować bezpieczeństwa, zdrowia i właściwego zachowania Twojego zwierzęcia oraz przyjmujesz odpowiedzialność za przestrzeganie wszelkich przepisów wwozowych, wywozowych, zdrowotnych i innych przepisów mających zastosowanie do wjazdu do poszczególnych państw lub podróży przez nie tranzytem.

Ponadto ponosisz odpowiedzialność za wszystkie koszty powstałe wskutek niewywiązania się z



powyższych obowiązków, jak również za wszelkie szkody wyrządzone przez przewożone zwierzę i tym samym zwalniasz nas z wszelkiej odpowiedzialności, chyba że szkoda byłaby wynikiem naszego rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej.

Artykuł 9: Rozkłady rejsów, opóźnienia i odwołania rejsów

Rozkłady rejsów

9.1 Przed przyjęciem Twojej rezerwacji poinformujemy Cię o planowanej godzinie wylotu obowiązującej na chwilę rezerwacji. Będzie ona podana także na Twoim bilecie. Planowana godzina wylotu może ulec zmianie po wystawieniu Twojego biletu lotniczego. Jeżeli podasz nam dane do kontaktu, postaramy się informować Cię o wszelkich takich zmianach. Jeżeli po zakupie biletu wprowadzimy istotną zmianę co do godziny wylotu, której nie będziesz w stanie zaakceptować, a my nie będziemy w stanie zmienić Twojej rezerwacji na inny odpowiedni rejs, masz prawo do uzyskania zwrotu kosztów zgodnie z art. 10.2.

Anulacja, zmiany rezerwacji, opóźnienia

9.2 Dokładamy wszelkich starań, aby uniknąć opóźnień. W ramach tych starań oraz w celu uniknięcia konieczności anulacji rejsu możemy między innymi zorganizować rejs obsługiwany przez innego przewoźnika lub innym samolotem.

9.3 W przypadku opóźnień, zmian rezerwacji lub anulacji poinformujemy Cię o zaistniałej sytuacji z odpowiednim wyprzedzeniem zarówno na lotnisku, jak i podczas lotu. Informacje o swoim rejsie możesz również znaleźć na naszej stronie internetowej pod adresem lufthansa.com.

Artykuł 10: Zwrot ceny

Postanowienia ogólne

10.1 Koszty niewykorzystanych biletów lotniczych lub ich niewykorzystanych części zwracamy zgodnie z poniższymi ustępami niniejszego artykułu i odpowiednio do warunków taryfy:

Odbiorca zwrotu

10.1.1 Jeżeli nie podano inaczej, zwrot kosztów dokonywany jest na rzecz pasażera, którego imię i nazwisko widnieją na bilecie lotniczym, lub osoby, która zapłaciła za bilet lotniczy, o ile otrzymamy zadowalający dowód, że bilet lotniczy został opłacony.

10.1.2 Jeżeli bilet lotniczy został opłacony przez inną osobę niż pasażer, którego imię i nazwisko widnieją na bilecie, a bilet lotniczy zawiera wzmiankę o ograniczeniach zwrotu ceny, wówczas zwrot kosztów jest dokonywany wyłącznie na rzecz osoby, która opłaciła bilet lotniczy lub zgodnie z jej wytycznymi.

10.1.3 Z wyjątkiem przypadku utraty biletu lotniczego zwrot kosztów następuje wyłącznie po przekazaniu nam biletu lotniczego i wszystkich niewykorzystanych odcinków biletu.

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

Przymusowy zwrot kosztów

10.2

10.2.1 W przypadku odwołania przez nas rejsu, realizacji rejsu niezgodnie z rozkładem rejsów, niedotarcia do miejsca docelowego lub do miejsca międzylądowania i w przypadku gdy z naszej winy spóźnisz się na rejs łączony, zwrot kosztów obejmuje:

10.2.1.1 uiszczoną opłatą biletową – jeżeli nie wykorzystasteś żadnej części biletu lotniczego,

10.2.1.2 co najmniej różnicę pomiędzy uiszczoną opłatą a opłatą za przelot na wykorzystanych odcinkach trasy – jeżeli wykorzystasteś część biletu lotniczego.

Dobrowolny zwrot kosztów

10.3

10.3.1 Jeżeli zażadasz zwrotu kosztów z powodów innych niż wymienione w art. 10.2.1 powyżej, wówczas – o ile zezwalają na to warunki danej taryfy – kwota zwrotu odpowiada:

10.3.1.1 kwocie równej uiszczonej opłacie biletowej pomniejszonej o uzasadnione opłaty manipulacyjne lub opłaty za anulację – jeżeli nie wykorzystasteś żadnej części biletu lotniczego,

10.3.1.2 kwocie równej różnicy między uiszczoną opłatą biletową a opłatą obowiązującą za segmenty podróży, na które bilet lotniczy został wykorzystany, pomniejszonej o ewentualne opłaty manipulacyjne lub opłaty za anulację – jeżeli wykorzystasz część biletu lotniczego.

Zwrot kosztów utraconego biletu

10.4

10.4.1 Jeżeli bilet lotniczy lub jego część zostaną utracone, zwrot kosztów następuje po przedłożeniu nam zadowolającego dowodu utraty biletu i uiszczeniu należnej opłaty, pod warunkiem że:

10.4.1.1 utracony bilet lotniczy lub jego część nie zostały wykorzystane celem realizacji przewozu, zwrotu kosztów lub wydania biletu zastępczego bez ponownego uiszczania opłaty biletowej (z wyłączeniem przypadków, gdy przewóz, zwrot należności lub wydanie biletu zastępczego przez osobę trzecią lub na jej rzecz nastąpiły w wyniku naszego niedbalstwa), oraz

10.4.1.2 osoba otrzymująca kwotę zwrotu zobowiąże się w formie przez nas wybranej do zwrócenia nam tej kwoty w przypadku, gdy utracony bilet lotniczy lub jego część zostaną przedłożone przez inną osobę celem realizacji przewozu lub zwrotu kosztów, z wyłączeniem przypadków, gdy nadużycie lub wykorzystanie przez osobę trzecią nastąpiły w wyniku naszego rażącego niedbalstwa.

10.4.2 Jeżeli to my utracimy bilet lotniczy lub jego część, sami ponosimy za to odpowiedzialność.

Odmowa zwrotu kosztów

10.5



10.5.1 Możemy odmówić zwrotu kosztów, jeżeli wniosek o zwrot zostanie złożony później niż sześć miesięcy od upływu okresu ważności biletu lotniczego.

10.5.2 Zastrzegamy sobie prawo do odmowy zwrotu kosztów biletu lotniczego, który przedłożyłeś urzędowi danego kraju lub przewoźnikowi jako dowód zamiaru opuszczenia tego kraju, chyba że w sposób nas zadowalający możesz wykazać, że posiadasz pozwolenie na dalszy pobyt w tym kraju lub że opuścisz ten kraj przy pomocy innego przewoźnika lub innego środka transportu.

Waluta

10.6 Wszelkie zwroty kosztów podlegają przepisom obowiązującym w kraju, w którym bilet lotniczy został pierwotnie kupiony, a także przepisom obowiązującym w kraju, w którym ma nastąpić zwrot kosztów. Tym samym zastrzegamy sobie prawo do zwrotu kosztów w tej samej formie i tej samej walucie, w których została uiszczona opłata biletowa.

Podmiot dokonujący zwrotu

10.7 Zwrot kosztów jest dokonywany wyłącznie przez tego przewoźnika, który pierwotnie wystawił bilet lotniczy.

Zwrot kosztów w przypadku płatności kartą kredytową

10.8 Zwrot kosztów biletów lotniczych, które zostały opłacone kartą kredytową, następuje jedynie w formie uznania rachunku karty kredytowej, która została wykorzystana do dokonania płatności. Kwota, która ma zostać zwrócona, jest określana zgodnie z postanowieniami niniejszego artykułu, na podstawie kwoty i waluty podanych na bilecie lotniczym. Zwracana kwota, którą posiadacz karty kredytowej otrzymuje na rachunek karty kredytowej, może odbiegać od kwoty, którą pierwotnie obciążono ten rachunek w związku z zakupem biletu lotniczego, za który dokonywany jest zwrot, ze względu na nałożone opłaty oraz różnice kursowe uwzględnione przez operatora karty. Różnice te nie uprawniają odbiorcy zwrotu do zgłaszania przeciwko nam żadnych roszczeń.

Artykuł 11: Zachowanie na pokładzie samolotu

Postanowienia ogólne

11.1 Jeżeli Twoje zachowanie na pokładzie może stwarzać zagrożenie dla samolotu, osób lub mienia na pokładzie, lub jeżeli utrudniasz załozdzie wykonywanie obowiązków lub nie reagujesz na jej polecenia, w tym polecenia dotyczące zakazu palenia, używania alkoholu i narkotyków, lub jeżeli Twoje zachowanie jest źródłem dyskomfortu, uciążliwości, szkody lub urazów dla innych pasażerów lub załogi, możemy sięgnąć po środki, jakie uznamy za zasadnie konieczne do uniemożliwienia dalszego takiego zachowania, nie wyłączając skrępowania. Możemy odmówić dalszego przewozu Twojej osoby oraz złożyć wniosek o ściganie Cię za czyny popełnione na pokładzie samolotu.

Urządzenia elektroniczne

11.2 Korzystanie z telefonów komórkowych, radia i zdalnie sterowanych zabawek na pokładzie jest zabronione. Natomiast z telefonów komórkowych można korzystać tylko na pokładzie samolotów wyposażonych w działającą technologię telefonii komórkowej. Na pokładzie takich samolotów wolno korzystać z telefonów komórkowych zgodnie z wytycznymi załogi. Prosimy stosować się do komunikatów załogi oraz innych materiałów informacyjnych lub Przewodnika FlyNet na pokładzie. Możliwość wykonywania połączeń głosowych została technicznie zablokowana. Korzystanie z kamer

wideo, laptopów, odtwarzaczy MP3, odtwarzaczy CD i gier komputerowych na pokładzie jest dozwolone pod warunkiem, że komunikat nakazujący zapięcie pasów jest wyłączony.

Rejsy z zakazem palenia

11.3 Na wszystkich rejsach Lufthansy obowiązuje zakaz palenia tytoniu. Palenie jest zabronione we wszystkich częściach samolotu. Zakaz dotyczy również papierosów elektronicznych.

Napoje alkoholowe

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

Obowiązek zapięcia pasów bezpieczeństwa

11.5 Zasadniczo jesteś zobowiązany pozostać w swoim fotelu przez cały czas trwania rejsu. Siedząc w fotelu, masz obowiązek zapisać pasy bezpieczeństwa.

Fotografowanie i filmowanie na pokładzie

11.6 Fotografowanie i filmowanie na pokładzie jest dozwolone tylko wtedy, gdy możliwe jest zagwarantowanie i zabezpieczenie praw osób fotografowanych – w szczególności ich prawa do ochrony prywatności. Załoga może w każdej chwili zakazać fotografowania i filmowania na pokładzie.

Obowiązek noszenia masek

11.7

11.7.1 Pasażerowie mają obowiązek noszenia masek całkowicie zasłaniających usta i nos w trakcie wchodzenia na pokład samolotu, podczas całego lotu oraz przy opuszczaniu samolotu.

11.7.2 Dzieci do lat 6 są zwolnione z tego obowiązku, podobnie jak osoby, które z wyraźnych medycznych powodów nie mogą zasłaniać twarzy, o ile przedstawią aktualne zaświadczenie lekarskie na formularzu Lufthansa Group oraz ujemny wynik oficjalnie uznawanego testu na Covid19 (testu PCR) wydany w ciągu ostatnich 48 godzin przed czasem wylotu wynikającym z rozkładu.

11.7.3 Więcej informacji, w tym w szczególności na temat formularza Lufthansa Group, dopuszczalności poszczególnych typów masek oraz danych kontaktowych, podano [tutaj](#). Jeżeli z ważnego powodu nie możesz okazać ujemnego wyniku testu na Covid19 spełniającego wymagania określone w pkt 11.7.2, [kliknij tutaj](#).

Artykuł 12: Dodatkowe świadczenia

12.1 W przypadku gdy czynimy w Twoim imieniu ustalenia z osobami trzecimi dotyczące świadczenia usług niezwiązanych z rejssem lub wystawienia dokumentów przewozowych w kontekście usług przewozowych niezwiązanych z rejsami, działamy w tym zakresie jedynie jako Twój agent. W takich sytuacjach obowiązują warunki zewnętrznego dostawcy usług.

12.2 W przypadku usług transferowych, które świadczymy sami na rzecz naszych pasażerów i które nie obejmują usług rejsowych, mogą obowiązywać odmienne warunki. Warunki te możemy przestać na Twoje życzenie.



Artykuł 13: Formalności administracyjne

13.1

13.1.1 Jesteś zobowiązany do uzyskania wymaganych dokumentów podróży i wiz oraz przestrzegania wszystkich przepisów państw, do których realizowany jest rejs, z których następuje wylot i przez które będziesz podróżować, oraz ponosisz za to wyłączną odpowiedzialność; obowiązek ten dotyczy także przestrzegania naszych regulacji i zaleceń w tym zakresie. Dokumenty podróży i wizy muszą być ważne przez cały czas podróży, uwzględniając także ewentualne przerwy w podróży. Nie ponosimy odpowiedzialności w tym zakresie, a w szczególności nie mamy obowiązku sprawdzania ważności dokumentów.

13.1.2 Nie odpowiadamy za skutki wynikłe z nieuzyskania przez pasażera wymaganych dokumentów lub wiz bądź nieprzestrzegania stosownych przepisów lub zaleceń.

Dokumenty podróży

13.2 Przed podróżą musisz okazać wszelkie dokumenty wyjazdowe i wjazdowe, zaświadczenia o stanie zdrowia i inne dokumenty wymagane w poszczególnych krajach oraz wyrazić zgodę na wykonanie i zachowanie przez nas ich kopii. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przewozu, jeżeli nie przestrzegasz tych wymogów lub Twoje dokumenty podróży są niekompletne i nie ponosimy wówczas odpowiedzialności za straty czy koszty poniesione przez Ciebie z tego tytułu.

Odmowa wjazdu

13.3 Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny otrzymasz odmowę wjazdu na terytorium jakiegoś kraju, jesteś zobowiązany do uiszczenia stosownej opłaty biletowej, w przypadku gdy dostaniemy nakaz zawrócenia Cię do miejsca wylotu lub innego państwa ze względu na brak zgody na wjazd do danego kraju (kraju tranzytu lub kraju docelowego). Na poczet tej opłaty biletowej możemy zaliczyć zapłacone przez Ciebie kwoty za niewykorzystaną część przewozu lub skorzystać z udostępnionych nam przez Ciebie metod płatności. Opłata za przewóz do miejsca, w którym nastąpiła odmowa wjazdu lub wydalenie, nie podlega zwrotowi.

Odpowiedzialność pasażera za kary itd.

13.4 W przypadku konieczności zapłacenia przez nas kary lub grzywny z powodu nieprzestrzegania przez Ciebie przepisów wjazdowych lub tranzytowych obowiązujących w danym kraju lub nieprzedstawienia dokumentów w odpowiedniej formie jesteś zobowiązany zwrócić na nasze żądanie wszelkie zapłacone przez nas kwoty i poniesione koszty, a także opłatę administracyjną. Zobowiązanie to odnosi się nie tylko do pasażera, lecz również do osoby, która zakupiła dany bilet lotniczy. Mamy prawo zaliczyć na poczet tych płatności lub wydatków wartość niewykorzystanych odcinków biletu oraz środki pieniężne znajdujące się w Twoim posiadaniu. Wysokość grzywny lub kary jest różna w poszczególnych krajach i może znacznie przekraczać kwotę opłaty biletowej. Z tego względu powinieneś we własnym interesie przestrzegać przepisów wjazdowych kraju, do którego się udajesz.

Kontrola celna

13.5 Na żądanie masz obowiązek udostępnić swój bagaż rejestrowany i podręczny do kontroli przez urzędników celnych i innych funkcjonariuszy państwowych. Nie odpowiadamy za szkody poniesione przez Ciebie podczas kontroli lub w wyniku niespełnienia tego żądania.

Kontrola bezpieczeństwa

13.6 Jesteś zobowiązany do poddania swojej osoby oraz swojego bagażu kontroli bezpieczeństwa przeprowadzanej przez urzędy, pracowników lotniska lub przez nas.

Przekazywanie danych pasażerów

13.7 Jesteśmy upoważnieni do przekazania danych z Twojego paszportu i wszystkich Twoich danych osobowych przetwarzanych przez nas w związku z Twoim rejsem władzom w kraju i za granicą (także w USA i Kanadzie), jeżeli żądanie ich przekazania zgłoszone przez te władze następuje w wyniku realizacji bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a tym samym jest konieczne do wykonania umowy przewozu.

Artykuł 14: Odpowiedzialność za straty lub szkody

Postanowienia ogólne

14.1

14.1.1 W przypadku odpowiedzialności Deutsche Lufthansa AG oraz innych podmiotów, które realizują usługi przewozowe jako strony umowy, zastosowanie mają inne warunki przewozu.

14.1.2 Przewóz podlega zasadom odpowiedzialności określonym w porozumieniu montrealским z dnia 28 marca 1999 r., które zostało wdrożone przez Wspólnotę Europejską w wersji zmienionej rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 i krajowymi przepisami państw członkowskich.

14.1.3 Jeżeli poszkodowany przyczynił się do powstania wynikłej szkody, to zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa w zakresie wyłączenia lub zmniejszenia obowiązku naprawienia szkody w przypadku zawinionego przyczynienia się poszkodowanego.

14.1.4 Ponosimy odpowiedzialność wyłącznie za szkody powstałe wskutek świadczenia naszych własnych usług lotniczych. Jeżeli wystawiamy bilety lotnicze na przewóz z wykorzystaniem usług lotniczych innych przewoźników lub przyjmujemy bagaż do przewozu przez innego przewoźnika, działamy wówczas jedynie jako agent tych przewoźników. Niemniej w kontekście bagażu rejestrowanego masz prawo żądać naprawienia szkody także od pierwszego lub ostatniego przewoźnika.

14.1.5 W przypadku gdy linie lotnicze realizujące usługę nie są liniami lotniczymi, które zawarły umowę, możesz kierować swoje pisma lub roszczenia odszkodowawcze do obu linii. Jeżeli na bilecie lotniczym widnieje nazwa lub kod (code share) linii lotniczych, wskazują one linie lotnicze zawierające umowę.

14.1.6 Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikłe z przestrzegania przez nas obowiązujących przepisów lub niewypełnienia przez Ciebie Twoich obowiązków.

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



14.1.8 Wyłączenia i ograniczenia naszej odpowiedzialności obowiązują odpowiednio w stosunku do naszych pracowników, przedstawicieli oraz każdej osoby, której samolot jest przez nas używany, w tym także jej pracowników i przedstawicieli. Całkowita kwota, która ma zostać wypłacona przez nas i przez wymienione osoby w ramach odszkodowania, nie może przekroczyć maksymalnych obowiązujących kwot.

14.1.9 Jeżeli inne postanowienia wyraźnie nie stanowią inaczej, żadne z postanowień niniejszych Warunków przewozu nie uchyla wyłączeń ani ograniczeń naszej odpowiedzialności przewidzianych w ramach porozumienia lub obowiązującego prawa.

Odszkodowanie w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała

14.2

14.2.1 Nie obowiązują żadne maksymalne kwoty odszkodowania z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera. W przypadku odszkodowania w wysokości do 113 100 SDR (ok. 121 243 EUR) linie lotnicze nie mogą kwestionować roszczeń o odszkodowanie, powołując się na brak winy. Maksymalna odpowiedzialność po 28.12.2019 r. będzie wynosić 128 821 SDR. Powyżej tej kwoty przewoźnik lotniczy może bronić się przed roszczeniem, udowadniając, że nie dopuścił się zaniedbania i nie ponosi żadnej innej winy.

Wypłaty zaliczkowe

14.2.2 W przypadku śmierci lub uszkodzeń ciała pasażera linie lotnicze muszą wypłacić zaliczkę na pokrycie jego podstawowych potrzeb ekonomicznych w terminie 15 dni od zidentyfikowania osoby uprawnionej do otrzymania odszkodowania. W przypadku śmierci zaliczka ta nie może wynosić mniej niż 16 000 SDR (ok. 17 600 EUR).

Zniszczenie, utrata lub uszkodzenie bagażu

14.3

14.3.1 Ponosimy odpowiedzialność za zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu jedynie do wysokości 1131 SDR (ok. 1213 EUR). Maksymalna wypłacana kwota z tytułu odpowiedzialności po 28.12.2019 r. będzie wynosić 1288 SDR. W przypadku bagażu rejestrowanego odpowiedzialność jest ponoszona niezależnie od winy, o ile bagaż nie był już wcześniej uszkodzony. W przypadku bagażu podręcznego odpowiadamy wyłącznie za działania zawinione.

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 dotyczące bagażu

14.3.3 W przypadku uszkodzenia, utraty lub zniszczenia bagażu pasażer ma obowiązek jak najszybciej wystąpić do linii lotniczych w formie pisemnej o odszkodowanie. W przypadku szkód dotyczących bagażu rejestrowanego pasażer ma obowiązek wystąpić w formie pisemnej o odszkodowanie w ciągu 7 dni od otrzymania uszkodzonego bagażu lub w ciągu 21 dni od otrzymania opóźnionego bagażu.

14.3.4 Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody spowodowane przez przedmioty znajdujące się w Twoim bagażu, chyba że wynikają one z rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania z naszej



strony. Jeżeli przedmioty te spowodują szkody na bagażu innego pasażera lub na naszej własności, jesteś zobowiązany do zrekompensowania nam wszelkich szkód i wydatków powstałych z tego tytułu.

Opóźnienia w przewozie pasażerów i bagażu

14.4

14.4.1 Ponosimy odpowiedzialność za szkody wywołane opóźnieniem w przewozie pasażerów, chyba że zastosowaliśmy wszelkie uzasadnione środki zaradcze, aby zapobiec szkodzie lub też zastosowanie tych środków nie było możliwe. Odpowiedzialność za szkody wynikające z opóźnień w przewozie pasażerów jest ograniczona do 4694 SDR (ok. 5032 EUR). Maksymalna wypłacana kwota z tytułu odpowiedzialności po 28.12.2019 r. będzie wynosić 5346 SDR.

14.4.2 Ponosimy odpowiedzialność za szkody wywołane opóźnieniem w przewozie bagażu rejestrowanego, chyba że zastosowaliśmy wszelkie uzasadnione środki zaradcze, aby zapobiec szkodzie lub też zastosowanie tych środków nie było możliwe. Odpowiedzialność za szkody wynikające z opóźnień w przewozie bagażu jest ograniczona do 1131 SDR (ok. 1213 EUR). Maksymalna wypłacana kwota z tytułu odpowiedzialności po 28.12.2019 r. będzie wynosić 1288 SDR.

14.4.3 W przypadku gdy poszkodowany przyczynił się do powstania szkody, kwota odszkodowania zostanie pomniejszona proporcjonalnie do jego udziału w powstaniu tej szkody. Poszkodowany jest zobowiązany w szczególności do niezwiększania wysokości odszkodowania z tytułu utraty lub opóźnienia jego bagażu przez dokonywanie nieuzasadnionych zakupów zastępczych.

Odmowa wstępu na pokład w przypadku nadkompletu rezerwacji

14.5

14.5.1 Przy przydzielaniu dostępnych miejsc pierwszeństwo mają dzieci podróżujące samodzielnie oraz pasażerowie chorzy i niepełnosprawni. Poza tym pasażerowie są przyjmowani do przewozu w kolejności zgłoszeń i przy odpowiednim uwzględnieniu celów ich podróży.

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

Anulacje

14.6 W przypadku anulacji rejsu w razie potrzeby dołożymy starań, aby zmienić Twoją rezerwację na rejs obsługiwany przez inne linie lotnicze.

Artykuł 15: Terminy zgłaszania roszczeń odszkodowawczych i pozwów

Zgłaszanie roszczeń

15.1 W przypadku gdy odbierasz bagaż bez zastrzeżeń, domniemywamy do chwili przedstawienia dowodu przeciwnego, że bagaż ten został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z umową przewozu. W przypadku uszkodzenia bagażu roszczenie nie przysługuje, jeżeli osoba uprawniona nie złoży reklamacji u przewoźnika natychmiast po wykryciu szkody, a w przypadku podróży międzynarodowych nie później niż 7 dni od daty dostarczenia bagażu; dotyczy to także szkód powstałych w związku z opóźnionym dostarczeniem bagażu, z zastrzeżeniem, że reklamacja musi



zostać złożona bezzwłocznie, ale nie później niż 21 dni od daty dostarczenia bagażu. Zawiadomienie o szkodzie musi mieć formę pisemną.

Terminy składania powództwa

15.2 W przypadku przewozu międzynarodowego prawo do dochodzenia odszkodowania wygasa, jeżeli powództwo nie zostało złożone w ciągu dwóch lat, licząc od dnia przybycia samolotu do miejsca docelowego lub dnia, w którym samolot powinien być tam dotrzeć, lub dnia, w którym przewóz został przerwany. Termin składania powództwa oblicza się na podstawie prawa właściwego dla sądu powołanego do rozpoznania sprawy.

Artykuł 16: Postanowienia różne

Przewóz podlega również niektórym innym regulacjom i warunkom, które mają do nas zastosowanie lub które zostały przez nas opublikowane. Takie regulacje i warunki są ważne i mogą ulegać zmianom. Dotyczą one między innymi przewozu osób niepełnoletnich, kobiet w ciąży, chorych pasażerów, ograniczeń dotyczących korzystania z urządzeń elektronicznych oraz spożywania alkoholu na pokładzie. Wszelkie regulacje i warunki dotyczące wyżej wymienionych kwestii udostępniamy na życzenie.

Artykuł 17: Organ rozjemczy

Uczestniczymy w rozwiązywaniu sporów przed organem arbitrażu konsumenckiego. Właściwym organem arbitrażu konsumenckiego jest *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (Organ arbitrażu konsumenckiego ds. transportu publicznego T.z.) z siedzibą przy Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Niemcy:

<https://soep-online.de>

https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html

Komisja Europejska udostępnia również platformę internetowego rozstrzygania sporów (platformę ODR), która może być wykorzystana w celu złożenia odwołania. Adres platformy:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Artykuł 18: Nagłówki

Nagłówki niniejszych warunków przewozu służą jedynie zwiększeniu przejrzystości tekstu i nie mają wpływu na ich interpretację oraz nie stanowią podstawy roszczeń o naprawienie szkody.