

一般運送約款 (お客様および手荷物)

2018年5月、フランクフルト

発行元:

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

第1条: 定義	2
第2条: 適用性	4
第3条: 航空券	4
第4条: 料金、税金、手数料、燃油追加料金	6
第5条: 予約	6
第6条: チェックインと搭乗	7
第7条: 運送拒否権	8
第8条: 手荷物	9
第9条: フライトスケジュール、遅延、欠航	11
第10条: 払い戻し	12
第11条: 航空機内での行動	13
第12条: 追加サービスの手配	13
第13条: 各種手続き	14
第14条: 損害賠償責任	14
第15条: 損害請求および訴訟の時間制限	16
第16条: その他の条件	16
第17条: 調停機関	16
第18条: 見出し	16

第 1 条: 定義

本契約において文脈上別の解釈が必要とならない限り、または別段規定されていない限り、以下の表現はそれぞれに割り当てられた意味を持つものとします。

Airline Designator Code

特定の航空会社を意味する 2 文字または 3 文字の略称

手荷物

お客様が利用するためのすべての物品を意味します。別段の指定がない限り、お客様が預け入れた荷物と預け入れなかった荷物の両方を含むものとします。

手荷物チケット

航空券の運送に関する部分を意味します。

手荷物タグ

航空会社が、受託手荷物の識別のためにのみ発行する文書で、航空会社が受託特定の荷物に添付する荷物タグ (ストラップ) の部分と、お客様に渡される荷物タグ (ID) の部分を意味します。

“Carrier”または“Operating Carrier”

お客様の航空券または連続航空券に表示されている Airline Designator Code 当社以外の航空会社を意味します。

受託手荷物

当社が単独で預かり、それに対し手荷物タグを発行した手荷物を意味します。

チェックイン期限

航空会社によって指定されたチェックイン手続きを済ませ、搭乗券を受け取らなければならない期限を意味します。

Code Share

航空券に記載される別の航空会社が運航する航空運送を意味します。

ルフトハンザの Code Share 提携航空会社が運航する便を利用するお客様は、第 2.3 条の規則についての説明を参照してください。本規則で説明する規則とは異なる場合があります。

契約条件

お客様の航空券や旅程表/領収書に記載または同封される文章で、本運送約款および通知に参照により組み込まれるものを意味します。

連続航空券

併せて 1 つの運送契約を構成し単一価格で単一の予約プロセスにより購入された、別の航空券と合わせて発行される航空券を意味します。

提携航空会社

お客様が運送契約を締結した航空会社で航空券上にその航空会社コード (Airline Designator Code) が記載されている会社を意味します。

関連条約

適用される以下の法的根拠のいずれかを意味します。

- 1929 年 10 月 12 日ワルシャワで調印された国際航空運送に関する特定の規則の統一に関する条約
- 1955 年 9 月 28 日ハーグで改正されたワルソー条約
- モントリオール追加第 1 議定書 (1975 年) により改正されたワルソー条約
- ハーグで改正され、モントリオール追加第 2 議定書 (1975 年) により改正されたワルソー条約
- グアダハラ補足条約 (1961 年)
- 1999 年 5 月 28 日にモントリオールで調印された国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約 (以下モントリオール条約)

クーポン

紙の航空券と電子航空券の両方を指し、それぞれ記載されている特定のフライトに搭乗する権利をお客様に授与します。

損傷

運送またはそれに付随して当社が行うその他のサービスに起因または関連するお客様の死亡、負傷または身体傷害、紛失、部分的紛失、窃盗その他の損害を含みます。

日

曜日を問わず暦上の日付を意味します。ただし、通知に関しては通知が発送された日は含めないものとします。また、航空券の有効期限の判断にあたっては、航空券が発行された日またはフライトが開始した日は含めないものとします。

電子航空券

電子フライトクーポンまたは当社データベース内にあるその他の金券を意味します。

E チケット

当社または当社の代理が発行する旅程表/領収書、電子航空券、該当する場合は搭乗券を意味します。

料金

第 4 条に定義のとおり。

フライトクーポン

航空券の「搭乗用」の表示がある部分、E チケットの場合は電子航空券の出発地と到着地の記載がある部分を意味します。

不可抗力

当社の管理の範囲外にある非日常的な予見できない状況で、その結果は、ありとあらゆるしかるべき注意を払ってもなお避けることのできないものを意味します。

旅程表/受領書

E チケットを使用して搭乗するお客様に対し、当社が発行する渡航書類で、お客様の名前、フライト情報、その他旅行に関する追加の通知が記載されます。この書類はお客様が保管し、旅行中携帯するものです。お客様（搭乗者）
当社の同意を得て航空機で輸送される、または輸送される予定の乗務員以外の人を意味します。

お客様用クーポン/お客様控え

当社または当社の代理が発行する航空券の部分で、お客様控えと記載され、最終的にお客様が保持する部分を意味します。

SDR

国際通貨基金の定義による特別引出権（Special Drawing Right）を意味します。

ストップオーバー

旅程に記載されている、出発地と到着地の中間地点にある、立ち寄り地点を意味します。

運賃

公表されている料金、手数料、その他、航空会社が必要に応じて監督当局に申請している関連運送条件を意味します。

ルフトハンザの Code Share 提携航空会社が運航する便を利用するお客様は、第 2.3 条の規則についての説明を参照してください。本規則で説明する規則とは異なる場合があります。

航空券

「お客様の航空券と手荷物チケット」と書かれた書類または E チケットを意味し、どちらも当社または当社の代理人が発行し、運送約款、通知とクーポンが含まれます。

機内持ち込み手荷物

とはチェックインしなかった手荷物を意味します。

「当社」とは

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft を意味します。

「お客様」とは

航空券に従って航空機で輸送されるまたは輸送される予定の乗務員以外の人を意味します。（「お客様（搭乗者）」の定義も参照）

第 2 条: 適用性

一般

第 2.1 条 第 2.2 条、2.4 条、2.5 条に規定されるものを除き、これらの条件は、航空券に記載される本運送約款であり、本運送約款は、当社名または **Airline Designator Code (LH)** がそのフライトまたはフライト区間の航空券の航空会社欄に記載されている場合にのみ適用されます。

チャーター便

第 2.2 条 チャーター契約に基づき運送が行われる場合、これらの運送約款は、参照その他によりチャーター契約または航空券に組み込まれた範囲でのみ適用されます。

Code Shares

第 2.3 条 一部のサービスでは、当社は"**Code Shares**".として知られる他の航空会社と提携しています。これは、お客様が当社で予約を行い、当社名または **airline designator code (LH)** が運航会社として記載されている航空券を持っている場合であっても、別の航空会社が航空機の運航を行う場合があることを意味します。**Code Share** の場合、ルフトハンザはお客様が予約を行う時点で航空機の運航を行う航空会社についてお知らせします。

別の航空会社が運航するフライトの **Code Share** サービスにおいても、その運送にあたって本運送約款が適用されます。ただし、**Code Share** 提携会社はそのフライト運航に関して規則を設けている可能性があり、それはルフトハンザが運航するフライトについての **LH** の規則とは異なる可能性があります。これらの規則は参照により本書に組み込まれ、本運送約款の一部を構成します。

LH Code Share 提携会社の規則と規制に関しては、提携会社または旅行会社のウェブサイト参照してください。

Code Share お客様は、契約を締結した別の航空会社が運航するフライトについての規則を参照し、フライトのチェックインの締め切り時間や、未成年者の単独での搭乗、動物の運送、運送拒否、酸素サービス、特別便の運航、搭乗できない場合の補償および手荷物料金や許容限度などについて確認する必要があります。

ルフトハンザ **Code Share** の提携航空会社についての情報はウェブサイト lh.com [LH.com](http://lh.com) からご覧ください。

優先法

第 2.4 条 本運送約款は、当社運賃や適用法に矛盾しない限り適用され、矛盾する場合は運賃または適用法が優先します。

本運送約款のある条項が適用法において無効である場合も、その他の条項は効力を維持するものとします。

規則に優先する約款

第 2.5 条 本運送約款に規定されているものを除き、本運送約款と **Deutsche Lufthansa AG** のその他の規則に矛盾がある場合、特定の主体については本運送約款が優先します。

第 3 条: 航空券

一般条項

第 3.1 条

第 3.1.1 条 当社は、航空券にその名前が記載されているお客様 (搭乗者) のみを、有効な航空券の提示があった場合のみ、またはインターネット予約の場合は予約システムへ有効な **etix@** デポジットがあった場合のみ搭乗を許可します。これには当該フライトのクーポン、すべての連続するフライトクーポン、およびお客様用クーポンが含まれます。

第 3.1.2 条 航空券は譲渡できません。

第 3.1.3 条 値下げ料金で発行された航空券の払い戻しは限定されます。条件については、それぞれの運賃規定を参照してください。

第 3.1.4 条 第 3.1.3 条に記載の割引チケットをお持ちで不可抗力により搭乗できなくなった場合、その旨をすみやかに当社に連絡し、かかる不可抗力と航空券が使用されていないという証拠を提示した場合は、原則として払い戻し不能とされている料金の一部を払い戻します。

第 3.1.5 条 航空券は終始、発行した航空会社の所有物であり続けます。

航空券は契約航空会社とお客様間の運送契約の明らかな証拠となります。航空券に記載される契約条件は本運送約款の条項をまとめたものです。

航空券の要件

第 3.1.6 条 **E** チケットの場合を除き、お客様の名前で発行され、当該フライトのクーポンおよびその他の未使用のフライトのクーポンとお客様用クーポンを含む有効な航空券を提示しない場合は、お客様にはフライトに搭乗する権利が与えられないものとします。さらに、航空券がばらばらになっている場合や、当社または当社の公認代理店以外によって改ざんされている場合も、搭乗の権利を与えられないものとします。**E**

チケットの場合、有効な身分証明書と、お客様の名前で正式に発行されている有効な E チケットを提示しない場合は、お客様にはフライトに搭乗する権利が与えられないものとします。Deutsche Lufthansa AG の電子予約システムにおけるフライト予約は a) 自分のカード番号 (LH 会員カード、クレジットカード) に請求する形でお客様が要請し、b) チェックイン時にそのカードを提示することによってのみ行うことができます。

会員カードまたは航空券の紛失

第 3.1.7 条 (a) 航空券またはその一部を紛失またはばらばらにしてしまった場合、または、お客様用クーポンと未使用のすべてのフライト用クーポンを含む航空券を提示しない場合、お客様から要請があった場合、当社はそのような航空券またはその一部を新しい航空券を発行することにより、交換します。ただし、その時点で、当該フライトに有効な航空券が正式に発行されたことがすぐに確認できることが条件となります。妥当な手数料を請求することがありますが、元の料金を再請求することはありません。また当社は、航空券の不正利用により当社または別の航空会社に必然的かつ合理的に発生した費用もしくは損失に対し、当社に、元の航空券の金額を限度とする賠償金を支払う同意書に署名するようお客様に要請することができます。当社の過失の結果による損失に対する賠償をお客様に求めることはいたしません。

第 3.1.7 条 (b) かかる証拠が入手不可能である、またはかかる同意書にご署名いただけない場合、新しい航空券を発行する航空会社は、航空券の再発行に対し、お客様に航空運賃全額の支払いを要求することができます。この場合、紛失したまたはばらばらになった元の航空券がその有効期限内に利用されなかったことを元の発行航空会社が確認した時点で払い戻しの対象となります。有効期限が切れる前に元の航空券が発見された場合、新しい航空券を再発行した航空会社に提出することにより、前述の払い戻しはその時点で行われます。

注意義務

第 3.1.8 条 航空券は貴重なものです。紛失や盗難を防ぐ適切な対策を講じてください。

有効期間

第 3.2 条

第 3.2.1 条 航空券に別段の記載がない限り、本約款または航空券は (この場合は航空券上に制限が記載されています)、以下の有効期限を持つものとします。

3.2.1.1. (a) 発行の日から 1 年間、または

3.2.1.1. (b) 最初の搭乗が発行日から 1 年以内であることを条件に、当該航空券による初回搭乗日から 1 年間

第 3.2.2 条 お客様からの予約依頼があった時点で当社が予約を確認できなかったために、お客様が航空券の有効期限内に搭乗することができなかった場合、かかる航空券の有効期限は延長されます。または、第 10 条に基づいてお客様は払い戻しを受ける権利が与えられます。

有効期間の延長

第 3.2.3 条 お客様が旅行を開始した後に、病気のために航空券の有効期限内に搭乗することができなくなった場合、当社はお客様が旅行可能となる日まで、またはかかる日付以降の当社のフライトの日まで、旅行を再開する地点より、支払われた料金のサービスクラスの空席がある場合に、航空券の有効期限を延長することができます。このような病気は診断書によって証明される必要があります。航空券の中で未使用のフライト用クーポンに 1 つ以上のストップオーバーがある場合、その航空券の有効期限はかかる証明書の日付から 3 か月以内延長することができます。このような場合、お客様に同行する直系家族の航空券の有効期限も同様に延長します。

第 3.2.4 条 お客様が旅行中に亡くなった場合、お客様の同行者の航空券は最低滞在日数を免除したり有効期限を延長するなどして変更することができます。旅行を開始したお客様の直系家族が死亡した場合、お客様の航空券とお客様に同行する直系家族の航空券の有効期限も同じように変更できます。このような変更は有効な死亡証明書の受領に基づいて行われ、かかる有効期限の延長は死亡の日付から 45 日以内とします。

お客様が要請する変更

第 3.3 条

第 3.3.3 条 利用順序が固定された航空券運賃を選択したお客様は以下の点に注意してください。その他の形で旅行データが変更されていない航空券が一部利用されなかった場合や予定の順序で使用されなかった場合、当社は変更された旅程に従って料金を再計算します。料金はおお客様が予約された日の価格帯に基づき、実際の旅程でお客様が請求されたはずの金額を計算することにより決定します。料金は当初支払った金額より高くなることも低くなることもあります。

変更後の旅程について予約を行う時点で、当初予約した価格帯が利用できない場合は、変更後の旅程の価格帯の中で最も安い価格帯が再計算の基礎として使用されます。

変更された旅程の予約日に、より高い料金が判定された場合、すでに支払われた運賃を差し引いた差額を後ほど請求します。この差額が支払われた場合に運送が可能になる点に注意してください。

お客様の航空券の運賃条件が払い戻しを認めており、航空券が一枚も使用されていない場合、運賃条件に従って航空券の払い戻しを受けることができます。この場合、お客様は運送の権利を失います。

本第 3.3.3 条はオーストリアに住民票を置く消費者のフライトには適用されません。

第 3.3.4 条 オーストリアに永住する消費者のフライトについては以下が適用されます。

固定された順序で航空券を使用するように定められている運賃を選択した場合、旅行データを変更せずに、個別のフライトすべてが使用されなかった、または航空券に記載された順序で使用されなかった場合、変更された経路に基づき料金の再計算を行います。不可抗力や病気、その他お客様に責任のない理由により、航空券の一部のフライトに搭乗できない場合や利用順序が異なる場合で、そのことに気付いた後すぐに当社に通知し、関連する理由を実証した場合、上記は適用されません。料金の再計算を行う場合は、お客様が予約を行った日の価格帯に基づき、実際の旅程で請求されたはずの金額を計算し決定します。料金は当初支払った金額より高くなることも低くなることもあります。変更後の旅程について予約を行う時点で、当初予約した価格帯が利用できない場合は、変更後の旅程の価格帯の中で最も安い価格帯が再計算の基礎として使用されます。

変更された旅程の予約日に、より高い料金が判定された場合、すでに支払われた運賃を差し引いた差額を後ほど請求します。この差額が支払われた場合に運送が可能になる点に注意してください。

お客様の航空券の運賃条件が払い戻しを認めており、航空券が一枚も使用されていない場合、運賃条件に従って航空券の払い戻しを受けることができます。この場合、お客様は運送の権利を失います。

航空会社の名前と住所

第 3.4 条 航空券上で当社の社名は **Airline Designator Code**、またはその他の形で省略表記される場合があります、当社住所は、航空券の「航空会社」欄内に記載された当社名の最初の省略記号の反対側に記載された出発空港の住所であるものとします。

第 4 条: 料金、税金、手数料、燃油追加料金

料金

第 4.1 条 支払われる料金は実際の出発空港から実際の最終目的地の空港までお客様を運送する費用の対価です。これは、お客様が予約した日付においてお客様の航空券に記載されるフライト日程と旅程に適用される運賃に基づき計算されます。運賃には空港間の陸上交通や、空港から市街地までの陸路移動に要する料金は含まれません。料金には航空会社が課す追加料金が含まれる場合があります。

税金、手数料、燃油追加料金

第 4.2 条 政府やその他の当局、空港運営会社が課す、適用される税金、手数料および燃油追加料金はお客様が支払うものとします。航空券購入の時点で、料金に含まれていない税金、手数料、燃油追加料金についての通知が行われ、これらの多くは通常航空券上に別々に記載されます。

通貨

第 4.3 条 適用法を条件に、また、別の通貨を当社または適用法が指定しない限り、料金と燃油追加料金は当社が受け入れ可能な通貨で支払わなければなりません。出発国において、公表されている通貨以外の通貨で料金の支払いが行われる場合、このような支払いの為替レートには、その航空券が発行される日に当社が設定した銀行買入れレートが使用されます。

第 5 条: 予約

予約要件

第 5.1 条

第 5.1.1 条 各フライトクーポンは、座席予約が行われているフライトの記載されている日時とクラスについてのみ使用できます。座席予約が行われていない航空券については、要請されているフライトに空席がある場合は、追って予約が行われます。

第 5.1.2 条 当社または当社の公認代理店がお客様の予約を記録します。要請があれば、予約確認書を提供します。

第 5.1.3 条 一部の料金には、予約を変更または取り消す権利を制限または除外する条件が設けられている場合があります。個別の条件については、それぞれの運賃規定を参照してください。

航空券発行期限

第 5.2 条 当社または航空券を発行した旅行会社が案内した指定の航空券発行期限までに航空券料金が支払われない場合、お客様の予約は取り消される場合があります。

個人情報

第 5.3 条

第 5.3.1 条 お客様は、以下の目的で個人データを当社に提供することに同意します。航空券の予約と購入、付随サービスの取得、サービスの開発と提供、出入国手順の円滑化、お客様の旅行に関連するこのようなデータの政府機関への提出。これらの目的のため、お客様は当社がこれらのデータを保持、利用し、当社のオフィス、航空券を発行した旅行会社、政府機関、その他の航空会社または上記サービスの提供者に送付することを許可します。

第 5.3.2 条 詐欺その他の不正使用を防止するため当社は支払い取引を見直す権利を留保します。このため社内外の情報源を利用する場合があります。詐欺行為が疑われるおよび/または発見された場合、当社は情報（個人データを含む）をルフトハンザグループ内の子会社（特に Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH）にさらに送信する権利を留保します。これらの子会社はそれぞれの目的によりデータを審査することができます。

予約要件

第 5.4 条

第 5.4.1 条 座席の事前指定 事前座席指定によりお客様は、ルフトハンザが運航する国内および国際フライトにおいて、ご予約の客室クラスの空席から特定の種類の座席（窓側、通路側、真ん中、スペースに余裕のある席など）をリクエストすることができます。事前座席指定は、リクエストされた座席に空席があることが条件となります。座席の種類と予約クラスによっては、事前座席指定に料金がかかる場合があります。事前座席指定を行う義務はありません。

第 5.4.2 条 座席指定無料 座席指定無料の場合、チェックイン時に無料で事前座席指定を行うことができます。「自動チェックインサービス」をご利用になれば、他の座席へ無料で変更ができます。事前座席指定のリクエストにお応えできるよう努力しますが、特定の座席を保証することはできません。

第 5.4.3 条 航空機に搭乗した後であっても、当社は座席を割り当て、再割り当てする権利を留保します。これは運航上、安全上、セキュリティ上の理由から必要となる場合があります。座席指定を購入したフライトが取り消された場合、または運航上、安全上、またはセキュリティ上の理由から当社が座席変更を行う場合にご希望の種類の座席が利用可能でなければ、お客様が座席指定のために支払った金額を払い戻しいたします。航空券の取り消しもしくは再予約を行った場合、またはアップグレードを購入した場合、または非常口前の座席に座る資格について不正確な供述を行った場合は座席指定のために支払った金額は払い戻しされません。

予約の確認（リコンファーム）

第 5.5 条

第 5.5.1 条 原則として、ルフトハンザ便にはリコンファームの必要はありません。他の航空会社がお客様に乗り継ぎ便や帰路便のリコンファームを要求している場合、かかる要件に従わないと、航空会社は乗り継ぎ便や帰路便の予約を取り消す権利を得ます。

第 5.5.2 条 利用する他の航空会社のリコンファーム要件をご確認ください。リコンファームが必要な場合は、当該航空券のフライトに **Airline Designator Code** が表示されている航空会社に対し、リコンファームを行う必要があります。

乗り継ぎ便の予約のキャンセルと空席がある場合のサービス料

第 5.6 条 以下に該当するお客様には、サービス料が請求されることがあります。

第 5.6.1 条 航空会社が指定した時刻までに空港のチェックインカウンターまたはその他の出発地点に到着せず（時刻が指定されていない場合は、フライトの出発前に政府の手続きと出発手続きを完了するのに十分に余裕のある時刻まで）、そのために、お客様のために予約された座席が利用されなかった場合

第 5.6.2 条 文書に不備があったため、出発の準備が整わず、その結果、お客様のために予約された座席が利用されなかった場合

第 5.6.3 条 航空会社が定めたキャンセル期限までに予約を取り消さなかった場合 フライトの遅れやキャンセル、予定寄航地への立ち寄り省略、座席を確保できないという理由で、お客様が予約を取り消した場合、または前述のいずれかの理由のためにお客様が出発手続きに間に合う時刻までに到着しなかった場合、サービス料金は請求されません。

第 6 条: チェックインと搭乗

第 6.1 条 チェックイン期限は空港により異なるため、必ずご自身でチェックイン期限を確認し厳守することをお勧めします。チェックイン期限を遵守する十分な時間を確保すると、ご旅行が円滑になります。表示されたチェックイン期限を守らなかった場合、当社にご予約を取り消す権

利を留保します。当社または航空券を発行した旅行会社が、当社におけるお客様の最初のフライトについてチェックイン期限をお知らせします。当社フライトのチェックイン期限についての情報は当社ウェブサイトまたは航空券を発行した旅行会社から入手できます。別段の記載がない限り、お客様はフライト出発の 45 分前までにチェックインする必要があります。

第 6.2 条 お客様はチェックイン時に指定された時刻までに搭乗ゲートに到着する必要があります。

第 6.3 条 定刻までにお客様が搭乗ゲートに到着しない場合、お客様のための座席が取り消される場合があります。

第 6.4 条 お客様が本条の規定、またはコードシェア便において運航航空会社の当該規則に従わなかったことのみを理由として損失や費用が発生した場合、当社は何らの責任を負いません。

第 7 条: 運送拒否権

運送拒否権

第 7.1 条 当社がお客様の予約の前に、その通知の日付と時刻以降、お客様を当社のフライトで運送しないことを知らせる書面による通知を行った場合、当社裁量の合理的な行使のもとに、当社はおお客様の旅程または乗り継ぎ便の旅程においてお客様を運送することを拒否することができます。これは以前のフライトでお客様が第 7 条と第 11 条に記載されている行動規則に違反した場合で、そのためお客様の運送が受け入れられない場合に当てはまります。さらに以下の場合、当社はおお客様の旅程または乗り継ぎ便の旅程においてお客様を運送することを拒否、またはお客様の予約を取り消す権利を有します。

第 7.1.1 条 セキュリティ上の理由から、または公的秩序のため、または適用法への違反を避けるためにこの措置が必要である場合、または個々の国の発着フライト、もしくは国の上を通過するフライトについて定められている条件として必要である場合

第 7.1.2 条 お客様の運送がセキュリティ上のリスクまたは他のお客様の不快の原因となる場合

第 7.1.3 条 アルコールまたは薬物によるお客様の機能的障害を含む、行動、年齢、または精神的または肉体的状態が、お客様自身、他のお客様、乗務員、または設備に対し有害性や危険を呈するものである場合

第 7.1.4 条 以前のフライトで不正行為を行い、かかる行為が繰り返される可能性がある場合と当社が考える根拠がある場合

第 7.1.5 条 お客様が手荷物検査を拒否した場合

第 7.1.6 条 適用される料金、税金、手数料、燃油追加料金を支払わなかった場合

第 7.1.7 条 有効な渡航書類を持っていないように思われる場合、乗り継ぎのために立ち寄った、または有効な渡航書類を持っていない国への入国を求める可能性がある場合、または、フライト中に渡航書類を破棄した場合、また要請された場合に乗務員に引き換えとして渡航書類の提出を拒否した場合

第 7.1.8 条 不法に取得した、または Miles & More 会員規約に違反して購入もしくは入手した航空券、または紛失または盗難に遭ったと報告のあった航空券、または偽造航空券を提示した場合、または、自分が航空券にその名前を記載されている本人であることを証明できなかった場合

第 7.1.9 条 第 3.3.3 条に従って生じた差額（加算金額）の支払いを行わない場合、または当社もしくは当社が航空券発行を認めている旅行会社以外が発行した航空券を提示した場合、またはひどく損傷している航空券を提示した場合

第 7.1.10 条 安全またはセキュリティに関する当社の指示に従わなかった場合

第 7.1.11 条 航空機内での禁煙や電子機器の使用禁止などのオンボード規則に従わなかった場合

ルフトハンザは、本第 7.1 条に従って当社が運送拒否権を行使した場合にお客様に対し賠償責任を負いません。インターライン、コードシェアその他チャーター便提携に従って、ルフトハンザが他の航空会社に代わってお客様の航空券を発行している場合、ルフトハンザはフライトの運航を行う航空会社がおお客様の運送を拒否した場合にお客様に対し責任を負いません。

特別支援

第 7.2 条

第 7.2.1 条 体の不自由な人、病気または特別な支援を必要とする人の運送の受け入れは、事前に当社に登録する必要があります。特別な要件が必要となる場合のある障害を持つお客様が航空券発券の時点で当社に通知し、当社が受け入れた場合は、その後、障害や特別な要件を理由に運送を拒否されないものとします。

お子様の運送

第 7.2.2 条 5 歳未満のお子様の旅行には 18 歳以上の方の同伴が必要となります。同伴者なしの未成年者 (5~12 歳) の運送には、航空会社と事前の調整と、公表されている料金の支払いが求められます。同伴者なしの未成年者の運送に適用される規則は、航空会社の営業所から入手できます。

第 7.2.3 条 お子様は客室内でご自分の車両用のチャイルドシートを使用することも可能です。この場合 2 歳未満のお子様であっても座席を予約する必要があります。お子様のチャイルドシートはフライト中終始、シートベルトで固定する必要があります。チャイルドシートは航空機の客室内での使用に適したものである必要があります。それ以外の場合、当社は、チャイルドシートの機内持ち込みを拒否する権利を有します。お子様のチャイルドシートが正しく固定されなかった場合や、用途に適さない場合、または指示に従わなかった場合の結果に対し、当社は責任を負いません。

お子様との旅行に関する追加情報、特に客室内での適切なチャイルドシートの利用についての情報は、LH.com の「情報およびサービス」に記載されています。

運送拒否への救済

第 7.3 条 前項に指定した理由により運送を拒否された人または予約を取り消された人への唯一の救済は、第 10.3 条に従った払い戻しのみとします。

第 8 条: 手荷物

無料受託手荷物許容量と超過手荷物

第 8.1 条 無料受託手荷物許容量は、お客様 1 人あたりの手荷物の運送量に相当し、運賃に基づき定められ、個数および/または重量および/またはサイズにより制限されます。この許容量は、航空券上に記載されるか、または当社あるいは航空券を発行する旅行会社から入手できます。上記の無料受託手荷物許容量を超える場合には超過手荷物運送料金の支払いが必要です。他の航空会社が運航するルフトハンザ指定コードフライト (Code Share) では、無料受託手荷物許容量は航空券上に記載されます。超過手荷物料金は運航航空会社の運送約款が適用されます。これらの料金についての情報は、当社または航空券を発行した旅行会社にお問い合わせください。1 つの手荷物の重さは 32 キロを超えることはできません。

見知らぬ人の手荷物

第 8.2 条 受託手荷物についても機内持ち込み手荷物についても、知らない人から受け取った荷物や物品を運ぶことは拒否してください。

手荷物として受け入れ不可能な物品

第 8.3 条

第 8.3.1 条 手荷物に以下の物品を入れてはいけません。

8.3.1.1 ICAO や IATA の危険物規則マニュアルに指定されているものなど航空機や搭乗者やオンボード設備を危険にさらす物品。IATA の危険物マニュアルは当社または航空券を発行した旅行会社から入手できます。特に以下の物品は手荷物として受け入れられません。爆発物、圧縮ガス、腐食剤、酸化剤、放射性物質、磁化物質、易燃物、毒物、不快なまたは感作物質。

8.3.1.2. 出発国または到着国の適用法、規則、条例で運送が禁止されている物品

8.3.1.3. 危険である、安全でない、またはその重量、サイズ、形状もしくは性質により、または壊れやすいもしくは腐りやすいために、特に使用する航空機の種類を考慮した結果、当社が合理的な判断においてその運搬が不適切であると判断した物品。受け入れ不可能な物品についての情報は当社または旅行会社から入手可能です。

第 8.3.2 条 お客様が (a) あらゆる種類の武器、特に攻撃または防護に使用されるピストルやスプレー類、(b) 武器弾薬と爆発物、(c) 外見上または標識などから、武器、弾薬、爆発物であると判断される物品を所持または手荷物内に所持している場合、運送開始までにそれらを検査のため当社に提示する必要があります。当社は、それらの物品が危険物の運送に適用される規則に従って貨物または受託手荷物として運送される場合のみ、その運送に同意します。第 2 文は公務遂行中で武器を携行する必要がある警官には適用されないものとします。フライト中は指揮権のあるパイロットに武器を渡すものとします。

第 8.3.3 条 狩猟やスポーツ目的以外の火器弾薬は手荷物内に入れることは禁止されています。狩猟やスポーツ目的の火器弾薬は受託手荷物内に入れることができます。火器は弾丸を抜き、安全装置をかけて、適切に包装する必要があります。弾丸の運送には、8.3.1.1 に指定された ICAO と IATA の規則が適用されます。これに反する条項や協定にかかわらず、ルフトハンザはルフトハンザが運航するフライトにおいて戦争用の武器や弾薬の運送を受け入れる必要はないものとします。

第 8.3.4 条 第 8.3.1 および 8.3.2 条に記載される物品について、禁止されているにもかかわらず意図的にお客様の手荷物内に含まれた場合、当社は責任を負いません。

運送拒否権

第 8.4 条

第 8.4.1 条 第 8.3.2 条および第 8.3.3 条の適用を条件に、当社は第 8.3 条に記載された物品を手荷物として運送することを拒否し、発見された場合はかかる物品のその後の運送を拒否することができます。

第 8.4.2 条 当社はその合理的な判断において、そのサイズ、形状、重量、内容、性質により、または安全上もしくは運航上の理由により、または他のお客様の快適性のために、任意の物品を手荷物として運送することを拒否することができます。受け入れ不可能な物品についての情報は要請されれば提供します。

第 8.4.3 条 手荷物の運送は、当社の合理的な意見において、適切な容器内に適切かつ堅牢に包装されていない限り、拒否することができます。

お客様と手荷物の検査

第 8.5 条 お客様が、第 8.3 条において許容されない物品や第 8.3 条に従って提示されていない物品があるか否かを判定するための身体検査や荷物検査の実施要請に従わない場合は、そのお客様またはその荷物の運送を拒否することができ、この場合当社は本運送約款の第 10.3 条に従った払い戻し以外お客様に対し一切責任を負わないものとします。

受託手荷物

第 8.6 条

第 8.6.1 条 当社が預かった手荷物は到着次第チェックされます。そこで航空券に対し該当の入力を行い、手荷物チケットを発行します。手荷物 (ID) タグは、手荷物チケットに加え、識別のためにのみ当社が発行します。

第 8.6.2 条 受託手荷物にはお客様の名前またはその他ご自分で識別できるものを付けてください。

第 8.6.3 条 安全上、セキュリティ上、または運航上の理由から別のフライトで輸送される場合をのぞき、受託手荷物は可能な限り、お客様と同じ航空機で運送されます。受託手荷物が後続のフライトで運送される場合、適用法によってお客様が通関時に立ち会うことが必要でない限り当社がお客様の手元にお届けします。第 14 条 (損害賠償責任) は影響を受けない

機内持ち込み手荷物

第 8.7 条

第 8.7.1 条 当社は航空機へ持ち込むことのできる手荷物の最大サイズを指定する場合があります。指定しない場合、航空機内へ持ち込むことのできる手荷物は、お客様の前の座席の下に入る大きさかまたは航空機の客室の密封された保管コンパートメント内に入る大きさでなくてはなりません。手荷物をこのような形で保管できない場合、または重すぎる場合、または何らかの理由から安全ではないと判断された場合、それらは受託手荷物として運送される必要があります。

第 8.7.2 条 お客様が事前に通知を行い、当社から許可を得ている場合に、上の第 8.7.1 条の要件を満たさず、貨物コンパートメント内の運送に適さない物品 (デリケートな楽器など) のみについて、客室内コンパートメントでの運送が受け入れられます。このサービスのため別途料金が請求される場合があります。

受託手荷物の配送

第 8.8 条

第 8.8.1 条 到着地または経由地 (ストップオーバー) において利用可能となり次第、お客様はご自分の受託手荷物を回収する必要があります。

第 8.8.2 条 運送契約に基づき当社に支払われるべき金額の未払い分の支払い終了後、当社は受託手荷物を手荷物チケットの持参人へ引き渡すものとします。

第 8.8.3 条 手荷物の請求者が手荷物チケットを提出することができないが、手荷物が手荷物 (ID) タグにより (発行されている場合) 特定された場合、そのお客様が当該手荷物に対する権利を当社が納得するよう証明することを条件に、当社はそのお客様に当該手荷物を引き渡します。

ペットと補助犬

第 8.9 条

第 8.9.1 条

ペット (犬、猫、その他の動物) の運送の受け入れは、当社の承認と以下の条件を満たすことが必要です。

動物は適切な檻に入れ、有効な健康/ワクチン証明書、入国許可その他、入国または乗り継ぎ国で必要となる文書を添えるものとします。当社は運搬方法を決定し、1つのフライトで運搬することのできるペットの頭数を制限する権利を留保します。

第 8.9.2 条 ペットと容器、餌の重量はお客様の無料受託手荷物許容量には含まれないものとします。ペットの輸送に対して、適用される追加手荷物料金が支払われるものとします。

第 8.9.3 条 お客様が必要とする認定補助犬は可能な限り、無料で客室内に受け入れられます。

第 8.9.5 条を参照してください。

第 8.9.4 条 米国発着フライトでは、以下の要件が満たされれば感情的、精神的支援を提供するセラピードックを無料で客室内に同伴することができます。感情的、精神的支援を提供するセラピードックを同伴するお客様は、免許を持つ精神専門医 (お客様の精神的感情的疾患を治療する専門医を含む精神科医、精神分析医、公認臨床ソーシャルワーカーなど) のレターヘッドに印刷された、以下を記載する現行書類 (お客様の予定されている最初のフライトの日から 1 年前以内) を LH に提出するものとします。(1) お客様は、『精神疾患の分類と診断の手引』第 4 版 (DSM-IV) に認められた精神的または感情的障害を持つこと (2) お客様は感情的、精神的支援を提供するセラピードックを空の旅および/またはお客様の目的地での活動に必要とすること (3) この評価を行った個人はお客様を治療している公認の精神専門医であること、および (4) 精神専門医の免許の種類と日付、さらにそれを発行した州またはその他の法管轄地区。LH は提示された書類が本物であることを確認する権利を保有します。

第 8.9.5 条を参照してください。感情的、精神的支援を提供するセラピードックを同伴される場合は、フライト出発の 48 時間前までにご連絡いただき、指定のチェックイン期限の 1 時間前までにご本人がチェックインカウンターまでお越しください。

第 8.9.5 条 フライトを安全かつ支障なく運航するため、同伴される動物は公共の場で適切な行動をとるよう訓練されていることが必要である点にご注意ください。客室内に同伴する動物は指示に従い適切な行動をとる必要があります。お客様の動物が不適切な行動をとる場合は、運送中口輪をはめたることを依頼されたり、貨物コンパートメント (檻がある場合) で輸送されたり、運送が拒否される場合があります。客室内に同伴する動物は (該当する場合はクレートを含め)、座席の足元に置くことができるものとし、機内では終始適切に固定されるものとします。第 8.9.6 動物の安全、健康、行動、ならびに政府要件、規則、規制の遵守に対し、お客様はすべての責任を負います。これには国、州、地域それぞれの入国出国許可や必要とされる健康証明書の準備も含まれます。

お客様は、本条項の遵守違反、およびお客様の動物に起因する損害に対しすべての責任を負うものとし、LH の重大な過失または意図的な不正行為によらない限り、あらゆる賠償責任に関し当社に賠償するものとします。

第 9 条: フライトスケジュール、遅延、欠航

スケジュール

第 9.1 条

お客様の予約を受け付ける前に、当社はその時点で有効な予定フライト時刻をお客様に通知し、フライト時刻は航空券に表示されます。お客様が当社に連絡先を提供された場合、当社は変更があった場合にお客様に通知する努力をします。航空券購入後、予定フライト時刻に大幅な変更があり、お客様がそれを受け入れられない場合は、お客様は第 10.2 条に従って、払い戻しを受ける権利を得ます。

キャンセル、ルート変更、遅延など

第 9.2 条

当社はおお客様の運送における遅延を避けるため必要な措置をすべて講じます。これらの措置を講じる上で、また欠航を避けるために、当社の代わりに別の航空会社および/または航空機によるフライト運航を手配する場合があります。

通知

第 9.3 条 フライトの遅延、欠航、または迂回の場合、ルフトハンザは空港内または航空機内のお客様へ適時に最新情報を提供します。フライト情報はルフトハンザのウェブサイト (www.lufthansa.com/us) でも提供しています。

第 10 条: 払い戻し

一般

第 10.1 条 当社は航空券やその未使用の部分について、適用される料金規則、運賃に従って以下のように払い戻しを行います。

払い戻しの対象となる人

第 10.1.1 条 本条項に別段の規定がない限り、当社は、かかる支払いの十分な証拠の提示があった場合に、航空券に名前の記載されている人または、航空券代金を支払った人のどちらかに対し、払い戻しを行う権利を得るものとします。

第 10.1.2 条 航空券に名前が記載されているお客様以外の方が航空券代金を支払い、航空券に払い戻し制限がある旨が記載されている場合、当社は航空券代を支払った人に対し、またはその人の指示があった場合にのみ払い戻しを行うものとします。

第 10.1.3 条 航空券を紛失した場合を除き、払い戻しは、航空券および未使用のフライトクーポンの提出に対してのみ行われます。

第 10.1.4 条 お客様のクーポンと未使用のすべてのフライトクーポンを提示し、第 10.1.1 条または 10.1.2 条の規定に基づき、払い戻しを受けるべき人であると主張した人に対する払い戻しは、かかる人への払い戻しとみなされるものとします。

当社都合による払い戻し

第 10.2 条

第 10.2.1 条 当社がフライトを欠航した場合、フライトをほぼスケジュール通りに運航できなかった場合、お客様の目的地もしくはストップオーバーを経由できなかった場合、またはお客様が予約していた乗り継ぎ便に乗れない原因となった場合、払い戻し金額は以下のとおりとなります。

10.2.1.1. 航空券がまったく使用されていない場合、支払われた料金と同額

10.2.1.2. 航空券の一部が使用されている場合、払い戻し額は、支払われた料金から、航空券が使用された 2 地点間に適用される運賃を差し引いた金額以上となります。

お客様のご都合による払い戻し

第 10.3 条

第 10.3.1 条 本条の第 10.2.1 条に言及される以外の理由で払い戻しが要求される場合、払い戻し額は、それぞれの料金条件が払い戻しを定めていることを条件に、それぞれに対応したものとなります。

10.3.1.1. 航空券がまったく使用されていない場合、支払われた料金の金額から、妥当なサービス料とキャンセル料を差し引いた金額

10.3.1.2. 航空券の一部が使用されている場合、払い戻し額は、支払われた料金から、航空券が使用された 2 地点間に適用される運賃と、妥当なサービス料とキャンセル料を差し引いた金額となります。

紛失した航空券の払い戻し

第 10.4.1 条 航空券またはその一部が紛失した場合、払い戻しは、航空会社が納得する紛失の証拠の提出と、適用される手数料の支払いがあった場合に、以下を条件に行われます。

10.4.1.1. 紛失した航空券やその一部は、これまでに利用されたり、払い戻されたり、航空券料金を再度支払わずに交換されたりしていないこと (当社の過失による第三者による利用、または第三者に対する払い戻しや交換を除きます)。

10.4.1.2. 払い戻しを受ける人が、不正行為の場合および/または、紛失した航空券またはその一部が第三者により使用された場合はその範囲について、当社が指定した形式で、払い戻し金額を当社に返済することを約束すること (当社の過失による第三者による不正行為や利用を除きます)。この場合は、妥当なサービス料が請求されます。

第 10.4.2 条 当社または公認代理店が、航空券またはその一部を紛失した場合、その紛失は当社の責任とします。

払い戻しの拒否

第 10.5 条

第 10.5.1 条 当社は有効期限が 6 カ月以上経過してから申請された航空券の払い戻し請求を拒否することができます。

第 10.5.2 条 当社に対し、または政府職員に対し、ある国を出発する意図を示す証拠として提示された航空券については、お客様がその国にとどまる許可を得たこと、または他の交通手段を用いてその国を出発する予定であることを、当社が納得できる形で証明しない限り、払い戻しが拒否される場合があります。

通貨

第 10.6 条 すべての払い戻しには、その航空券が当初購入された国と払い戻しが行われる国の政府の法律、規則、規制、条例が適用されます。前項の規定を条件に、払い戻しはその料金が支払われた通貨で払い戻されます。

航空券を払い戻す主体

第 10.7 条 当社都合による払い戻しは、当初その航空券を発行した航空会社、または承認される場合にはその代理店によってのみ行われます。

クレジットカードアカウントへの払い戻し

第 10.8 条 クレジットカードを使用して支払われた航空券の払い戻しについては、航空券の購入に当初使用されたクレジットカードアカウントのみに払い戻しが可能となります。当社が支払う払い戻し額は、本条の規則に従い、航空券に記載されている通貨での金額のみに基づくものとします。カード保有者のクレジットカードアカウントへの払い戻しによる払い戻し額は、為替相場の違いにより、当初クレジットカード会社が航空券代として請求した金額とは異なる場合があります。このような差額について、払い戻しを受け取る人は当社に請求する権利がありません。

第 11 条: 航空機内での行動

一般

第 11.1 条 当社の合理的な見解において、お客様の航空機内での行動が、航空機やオンボードの人や施設を危険にさらすものである場合、または乗務員の職務遂行を阻害するものである場合、または喫煙、アルコールやドラッグの消費に関するものを含むがそれに限らない乗務員の指示に従わないものである場合、または、他のお客様や乗務員の不快、不便、損害、怪我の原因となる行動である場合、当社は、拘束を含め、かかる行動の続行を防止するために合理的に必要となる手段を講じます。お客様は任意の時点で降機させられ、今後の運送を拒否され、航空機内で行った犯罪に対し訴追される可能性があります。

電子機器

第 11.2 条 オンボードでの携帯電話、送信装置、リモコン操作のおもちゃの利用は法的に認められていません。航空機に機能するモバイル通信技術が搭載されている場合にのみオンボードでの携帯電話の利用が法的に許可されます。乗務員のアナウンスならびに FlyNet@ガイドなどオンボードの書面による情報に注意してください。音声通話は、そのための技術が無効化されているため、許可されておらず、可能でもありません。ビデオカメラ、ノートパソコン、MP3 プレーヤー、CD プレーヤー、コンピュータゲームの利用は、シートベルト着用のサインがオフになっている間は許可されます。

禁煙フライト

第 11.3 条 ルフトハンザのフライトはすべて禁煙です。航空機内のすべての場所で喫煙は禁止されています。これは電子たばこにも適用されます。

持ち込みアルコール

第 11.4 条 フライト前に購入したアルコールの機内での消費は認められていません。

シートベルト着用義務

第 11.5 条 原則としてお客様はフライトを通じて着席し、着席中はシートベルトを締めることを義務付けられます。

第 12 条: 追加サービスの手配

第 12.1 条 当社がお客様のために、交通またはサービスに関するチケットやクーポンを発行するなど第三者によるサービスを手配した場合、当社はおお客様の代理人としてのみ行動しています。第三者サービス提供会社の契約条件が適用されます。

第 12.2 条 当社が陸上または水上交通も提供する場合、上記の契約条件がそれらの水上陸上交通に適用されます。これらの契約条件は要請があり次第、ご提供いたします。

第 13 条: 各種手続き

一般

第 13.1 条

第 13.1.1 条 お客様は必要となるすべての渡航書類とビザを入手し、出発国、到着国、経由国のすべての法律、規則、条例、要求および旅行要件を遵守する責任があります。さらに、フライトダイヤが乱れる可能性も計算の上で渡航書類とビザが旅行期間中を通して確実に有効であるようにするのはお客様の責任です。渡航書類とビザの有効期限の確保に対しお客様が十分な注意を払わなかったことに対し、ルフハンザは責任を負うことはできません。

第 13.1.2 条 お客様が必要となる有効な渡航書類やビザを取得または携行しなかったことや、法律、規制、条例、要求、要件、規則や指示に従わなかったこと起因する結果に対し、当社は間接的であっても一切責任を負いません。

渡航書類

第 13.2 条 出発に先立ち、お客様は、関係国の法律、規制、条例、要求、またはその他の要件により求められる出国、入国、健康、その他の文書を提示し、当社にそのコピーをとり保管することを許可する必要があります。お客様がこれらの要件を遵守しなかった場合や渡航書類が整っていないように思われる場合、当社は運送を拒否する権利を留保します。

入国拒否

第 13.3 条 お客様が入国を拒否された場合、お客様はその国からの移動費を支払う責任があります。当社は未使用の運送に対し当社に支払われた料金、または当社が所持するお客様の資金を、かかる料金の支払いに適用することができます。入国拒否または国外追放の時点までの運送について当社が収集した料金は払い戻しされません。

罰金を科せられるお客様など

第 13.4 条 お客様が関係国に入国または渡航するための法または規制に従わなかったために、または適切な形で必要書類を提出しなかったために、当社が何らかの罰金またはペナルティの支払いを求められたり、出費が生じた場合、お客様は要請があり次第、このような形で支払われたり、生じた費用を管理費用とともに、当社に賠償するものとします。お客様が当社に賠償を行わなかった場合、当社はおお客様の航空券代金を支払った人に対し賠償を求める場合があります。このような支払いまたは出費に対し、当社はおお客様の航空券の未使用部分の価値や、その他当社が所持するお客様の資金を充てることができます。罰金やペナルティの金額は国により異なり、支払われた料金を大幅に超える場合があります。そのためお客様自身のために、渡航する国の入国規制を確実に遵守してください。

通関審査

第 13.5 条 要請された場合、お客様は、通関またはその他の政府職員によるお客様の手荷物検査に立ち会うものとします。このような検査の過程において、または本要件への遵守違反により、お客様が被る損失や損害に対し、当社は責任を負いません。

セキュリティ検査

第 13.6 条 お客様は政府、空港職員、航空会社、または当社による手荷物検査に応じる義務があります。

お客様データの送信

第 13.7 条 当社は、強制力のある法的規則や運送契約を遂行するための規制により、国内外の当局 (米国とカナダを含む) より要請があった場合、お客様の個人データとフライトに関するすべての個人予約データをそれらの当局に送信する権利を与えられます。

第 14 条: 損害賠償責任

一般

第 14.1.1 条 お客様の旅程に関与する **Deutsche Lufthansa AG** および各航空会社の責任は、運送約款により決まります。

第 14.1.2 条 本書に別段の記載がない限り、関連条約に定義される国際旅行では、関連条約の賠償規則が適用されます。

第 14.1.3 条 損害に対し当社が負う賠償責任は、適用法に従いかかる損害の原因となったまたは原因のひとつとなったお客様側の過失により、減殺されます。

第 14.1.4 条 当社は当社のフライトにおいて発生した損害に対してのみ責任を負います。他の航空会社の路線に対し航空券を発行したり手荷物をチェックインしたりする場合、当社はかかる航空会社の代理人としてのみ、それらの活動を行っています。それにもかかわらず、受託手荷物については、お客様は航空会社を訴える権利を有するものとします。

第 14.1.5 条 フライトを実際に運航する航空会社が、契約した航空会社と同一でない場合は、お客様はどちらかに対し苦情を申し立てたり、損害賠償を請求する権利を有します。航空会社の名前またはコード (Code Share) が航空券に表示されている場合、その航空会社が契約した航空会社です。

第 14.1.6 条 当社は、法律または政府からの規制・条例・要件の順守から生じた損害、またはお客様の不順守から生じた損害に対し、一切の責任を負いません。

第 14.1.7 条 当社の賠償責任は、いかなる状況においても証明された損害賠償額を超えないものとします。間接的または結果的な損害に対し、当社が責任を負うのは、かかる損害が当社の重大な過失または意図的な不正行為により生じた場合に限られます。関連条約の条項は変更なく適用され続けるものとします。

第 14.1.8 条 当社の損害賠償責任の除外または制限は、当社の代理人、使用人、代表者や、当社に航空機を貸した法人、およびかかる法人の代理人、使用人、代表者にも適用され、その利益に資するものとします。当社およびかかる代理人、使用人、代表者、および法人から回収可能な総額は、当社の責任賠償限界を超えないものとします。

第 14.1.9 条 明示的に規定されていない限り、本書の内容は、関連条約または適用法に基づく当社の免責または責任限定を放棄しないものとします。

死亡や人身傷害の場合の補償

第 14.2 条

第 14.2.1 条 お客様の人身傷害または死亡の場合の賠償責任に金銭的な制限はありません。113,100 SDR (およそ 121.243 EUR) までの損害賠償額に対し、航空会社は賠償請求に異議申し立てをすることができません。それ以上の金額の場合、航空会社は、過失がなかった、またはそれ以外の過誤がなかったことを証明し請求に対し弁護することができます。

第 14.2.2 条 お客様が死亡または怪我をした場合、即時に発生する経済的必要性に対応するため、航空会社は、補償を受ける権利を得る人が特定されてから 15 日以内に一時金を支払う必要があります。死亡の場合は、一時金は 16,000 SDR (およそ 17.600 EUR) を下回らないものとします。

手荷物の破損、紛失、損傷

第 14.3 条

第 14.3.1 条 当社は、1,131 SDR (およそ 1,213 EUR) までの手荷物の破損、紛失、損傷に対し責任を負います。受託手荷物の場合、手荷物に欠陥がない限り、当社は、当社に過失がなくても責任を負います。機内持ち込み手荷物の場合、航空会社は過失があった場合のみ責任を負います。

手荷物賠償限度額

第 14.3.2 条 お客様はチェックイン時まで特別に申告を行って追加料金を支払うことにより、賠償限度額を引き上げることができます。

手荷物についての苦情

第 14.3.3 条 手荷物が損傷、紛失、または破壊された場合、お客様はできるだけ速やかに航空会社に文書にて苦情を申し立てる必要があります。手荷物がお客様の手元に届いた日から、受託手荷物の損傷の場合は 7 日以内、受託手荷物の遅延の場合は 21 日以内に、書面にて苦情を申し立てる必要があります。

第 14.3.4 条 当社は、お客様の手荷物の中に含まれる所持品により生じたお客様の手荷物の損傷に対し、当社の重大な過失または意図的な不正行為によらない限り、責任を負いません。お客様の所持品が別のお客様の手荷物を損傷させた場合や当社の所持品を損傷させた場合、お客様はその結果当社において発生したすべての損失と費用を賠償するものとします。

お客様と手荷物の遅延

第 14.4 条

第 14.4.1 条 お客様の遅延の場合、当社が損害を防止する合理的なすべての手段を講じた、またはかかる手段を講じることが不可能であった場合をのぞき、損害に対する責任を負います。お客様の遅延に対する損害賠償責任は、4,694 SDR (およそ 5,032 EUR) に制限されます。第 14.4.2 条 手荷物の遅延の場合、当社が損害を防止する合理的なすべての手段を講じた、またはかかる手段を講じることが不可能であった場合をのぞき、損害に対する責任を負います。損害賠償責任は、1,131 SDR (およそ 1,213 EUR) に制限されます。

第 14.4.3 条 請求者が、損害の発生に寄与していた場合、損害賠償額は、請求者の寄与に応じて減殺されます。特に、請求者は不適切な代替品購入を行うことにより損害賠償額を最大化させないようにする義務があります。

超過予約による運送不能状態

第 14.5 条

第 14.5.1 条 航空会社は一人旅のお子様、病気または障害のある人を優先します。それ以外の場合、すべてのお客様はチェックインした順序で特定の関係も考慮した上で航空機内で座席を割り当てられます。

第 14.5.2 条 フライトの搭乗を拒否する必要があると予測される場合、当社は最初に、対価と交換に予約を自主的に放棄していただけるボランティアの方を募集します。

取り消し

第 14.6 条 フライトが欠航となる場合、当社は代替フライトを予約するよう努めます。その結果、他の航空会社の運航便となる場合もあります。

第 15 条: 損害請求および訴訟の時間制限

損害請求の申し立て

第 15.1 条 お客様が届けられた手荷物を無条件で受け取った場合、そうでないことが証明されない限り、当社はそれらは当然、しかるべき状態で運送約款に従って届けられたものと解釈します。

手荷物への損傷の場合、引き渡しの権利を持つ人が、損傷を発見してすぐに、航空会社に苦情を申し立てない限り、訴訟は成立しないものとします。国際便の場合は受領した日から遅くとも 7 日以内に、遅延による損害の場合は、手荷物が手元に届いてから遅くとも 21 日以内に苦情を申し立てるものとします。すべての苦情は書面にて行い、前述の期間内に送信する必要があります。

訴訟制限

第 15.2 条 損害賠償に対する権利は、目的地への到着した日、または航空機が到着したはずの日、または運送が停止した日から数えて 2 年以内に訴えなければ消滅するものとします。この制限の期間の計算は、訴訟を担当する裁判所の法律により決定されるものとします。

第 16 条: その他の条件

運送は、当社に適用されるまたは当社が採択したその他の規則や条件に従って提供されます。随時より異なるこれらの規則や条件は重要です。これらは特に、同伴者のいない未成年者、妊婦、病人の運送や、機内での電子装置や電子部品の利用制限やアルコール飲料の摂取に関するものがあります。これらの事柄に関する規則および条件は要請があれば提供されます。

第 17 条: 調停機関

当社は調停機関による調停に参加します。管轄権を有する調停機関は *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin です。

<https://soep-online.de>

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

欧州委員会も紛争処理のためのオンラインポータル (ODR) を設けており、苦情解決のために利用できます。このプラットフォームにはあります。

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

第 18 条: 見出し

本約款の各条項の見出しは便宜のためのものであって、本文の解釈に使用されないものとします。