



Γενικοί όροι μεταφοράς για επιβάτες και αποσκευές (ΓΟΜ εισιτηρίου πτήσης)

Φρανκφούρτη, Ιούνιος 2022

Εκδότης:

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Άρθρο 1: Ορισμός των όρων	2
Άρθρο 2: Εφαρμογή	3
Άρθρο 3: Εισιτήρια	3
Άρθρο 4: Ναύλοι, Φόροι, Τέλη και Χρεώσεις	5
Άρθρο 5: Κρατήσεις.....	5
Άρθρο 6: Check-in και Επιβίβαση	6
Άρθρο 7: Περιορισμοί και άρνηση μεταφοράς	7
Άρθρο 8: Αποσκευές.....	8
Άρθρο 9: Προγράμματα πτήσεων, καθυστερήσεις και ακύρωση πτήσεων.....	12
Άρθρο 10: Επιστροφές χρημάτων	12
Άρθρο 11: Συμπεριφορά εν πτήσει.....	13
Άρθρο 12: Πρόσθετες υπηρεσίες.....	13
Άρθρο 13: Διοικητικές διατυπώσεις	14
Άρθρο 14: Αστική ευθύνη	15
Άρθρο 15: Επικεφαλίδες	17
Άρθρο 16: Λοιπές διατάξεις	17
Άρθρο 17: Συμβούλιο Προστασίας του Καταναλωτή	18



Άρθρο 1: Ορισμός των όρων

Εκτός εάν υποδεικνύεται διαφορετικά από τη διατύπωση ή τα συμφραζόμενα, οι ακόλουθες εκφράσεις έχουν τη σημασία που ορίζεται ως εξής:

Εμείς

σημαίνει την Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

Εσείς

σημαίνει όλα τα άτομα που είναι επιβάτες (βλ. επίσης ορισμό του «επιβάτη»).

Κράτηση

περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες για την προγραμματισμένη μεταφορά.

Κουπόνι

είναι το μέρος του αεροπορικού εισιτηρίου που δίνει το δικαίωμα μεταφοράς στον επιβάτη για μία μεμονωμένη πτήση.

Επιβάτης

είναι οποιοδήποτε πρόσωπο που κατέχει ένα εισιτήριο και μεταφέρεται ή πρόκειται να μεταφερθεί σε αεροσκάφος με τη συγκατάθεσή μας.

Εισιτήριο πτήσης

αριθμημένη επιβεβαίωση πτήσης επί πληρωμή που καταγράφηκε ηλεκτρονικά, τεκμηριωμένη με απόδειξη εισιτηρίου (απόδειξη επιβάτη). Το «αεροπορικό εισιτήριο» και το «εισιτήριο» χρησιμοποιούνται ως συνώνυμα στα παρακάτω.

Διακοπή πτήσης

είναι η διακοπή του ταξιδιού που ζητήθηκε από τον επιβάτη σε μία τοποθεσία μεταξύ του τόπου αναχώρησης και του τόπου προορισμού, που έχουμε εγκρίνει εκ των προτέρων.

Απόδειξη αποσκευών

είναι το μέρος του εισιτηρίου που αναφέρεται στη μεταφορά των παραδοτέων αποσκευών σας.

Αερομεταφορέας

είναι ο μεταφορέας που μεταφέρει τον επιβάτη ή/και την αποσκευή του επιβάτη, όπως αναγράφεται στο εισιτήριο, και του οποίου ο Κωδικός Αναγνώρισης Αερομεταφορέα αναφέρεται στο εισιτήριο.

Προθεσμία check-in

είναι ο χρόνος που καθορίζεται από εμάς ή τον αντίστοιχο αερομεταφορέα έως το τέλος του οποίου πρέπει να ολοκληρώσετε τις διατυπώσεις check-in και να κατέχετε μία κάρτα επιβίβασης.

Ζημιά

περιλαμβάνει θάνατο, σωματική βλάβη, ζημίες λόγω καθυστερήσεων, απώλεια ή άλλη ζημία οποιουδήποτε είδους, που προκύπτει από ή σχετίζεται με τη μεταφορά σε πτήσεις ή άλλες υπηρεσίες παρεχόμενες από τον αερομεταφορέα.



SDR

είναι τα Ειδικά Δικαιώματα Ανάληψης όπως ορίζονται από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο.

Ημέρες

είναι οι πλήρεις ημερολογιακές ημέρες, συμπεριλαμβανομένων της Κυριακής και των αργιών· για σκοπούς ειδοποίησης, δεν θα προσμετρώμε την ημέρα αποστολής της κοινοποίησης· για σκοπούς καθορισμού της περιόδου εγκυρότητας του εισιτηρίου, δεν προσμετρώμε την ημέρα έκδοσης του εισιτηρίου ή την ημέρα της αναχώρησης.

Άρθρο 2: Εφαρμογή

Γενικά

2.1. Αυτοί οι Όροι Μεταφοράς ισχύουν για πτήσεις που φέρουν τον αεροπορικό κωδικό «LH» στο αεροπορικό εισιτήριο.

Κοινός κωδικός

2.2. Έχουμε συνάψει συμφωνίες με άλλες αεροπορικές εταιρείες που ονομάζονται «κοινοί κωδικοί» (code share). Αυτό σημαίνει ότι μια άλλη αεροπορική εταιρεία μπορεί να εκτελέσει μια πτήση, έστω και αν η Lufthansa (LH) εμφανίζεται ως ο αερομεταφορέας στο πλαίσιο αερομεταφορέα του εισιτηρίου. Στην περίπτωση πτήσης κοινού κωδικού, η Lufthansa θα σας ενημερώσει για τον αερομεταφορέα που εκτελεί την πτήση τη στιγμή της κράτησης.

Για υπηρεσίες κοινού κωδικού σε πτήσεις άλλων αερομεταφορέων, ισχύουν οι παρόντες Όροι Μεταφοράς.

Σε περίπτωση που η πτήση εκτελείται από διαφορετικό αερομεταφορέα, θα πρέπει να εξοικειωθείτε με τα ειδικά χαρακτηριστικά, π.χ. ώρες check-in, διατάξεις σχετικά με την εκ νέου επιβεβαίωση κρατήσεων, απαιτήσεις και πολιτικές σχετικά με τη μεταφορά ασυνόδευτων ανηλίκων, μεταφορά ζώων, άρνηση μεταφοράς, συσκευές οξυγόνου, λειτουργικές παρατυπίες, αποζημίωση άρνησης επιβίβασης και δωρεάν επιτρεπόμενη/αποδοχή αποσκευών κ.λπ. του αερομεταφορέα που εκτελεί την πτήση.

Πληροφορίες σχετικά με τους συνεργάτες κοινού κωδικού της Lufthansa διατίθενται στον ιστότοπό μας, lufthansa.com.

Άρθρο 3: Εισιτήρια

Γενικά

3.1.

3.1.1. Παρέχουμε μεταφορά μόνο στον επιβάτη που αναφέρεται στο αεροπορικό εισιτήριο όταν υπάρχει επιβεβαιωμένη κράτηση. Διατηρούμε το δικαίωμα να αρνηθούμε τη μεταφορά σε περίπτωση που ο επιβάτης δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει την ταυτότητά του/της.

3.1.2. Τα εισιτήρια δεν είναι μεταβιβάσιμα.



3.1.3. Οι προϋποθέσεις αποζημίωσης των αεροπορικών εισιτηρίων ρυθμίζονται από τις αντίστοιχες διατάξεις περί ναύλων που ισχύουν κατά την έκδοση του αεροπορικού εισιτηρίου. Επιλέξτε το ναύλο που ταιριάζει καλύτερα στις απαιτήσεις σας. Μπορεί να είναι χρήσιμο να αγοράσετε ασφάλιση ακύρωσης ταξιδιού.

Διάρκεια ισχύος

3.2.

3.2.1. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά είτε στο εισιτήριο, είτε στους παρόντες Όρους, είτε στις ισχύουσες τιμές (που μπορεί να περιορίζουν την περίοδο ισχύος ενός εισιτηρίου σύμφωνα με τις πληροφορίες που περιέχονται στο εισιτήριο), το εισιτήριο ισχύει για:

3.2.1.1. ένα έτος από την ημερομηνία έκδοσης, ή

3.2.1.2. ένα έτος από την ημερομηνία του πρώτου ταξιδιού, υπό την προϋπόθεση ότι πραγματοποιείται εντός ενός έτους από την ημερομηνία έκδοσης του εισιτηρίου.

Αλλαγές κατ' απαίτηση του επιβάτη

3.3.

(3.3.1. και 3.3.2. έχουν διαγραφεί)

3.3.3. Εάν έχετε επιλέξει ένα ναύλο που προϋποθέτει την τήρηση μιας προκαθορισμένης ακολουθίας εισιτηρίου, σημειώστε ότι εάν η μεταφορά δεν πραγματοποιηθεί για όλες τις μεμονωμένες πτήσεις του ταξιδιού ή δεν χρησιμοποιηθεί με την ακολουθία που καθορίζεται στο εισιτήριο που δεν έχει υποστεί άλλες αλλαγές, θα υπολογίσουμε εκ νέου το ναύλο σύμφωνα με το τροποποιημένο δρομολόγιο. Ο ναύλος θα οριστεί σύμφωνα με το ναύλο που θα έπρεπε να πληρώσετε για το δρομολόγιο που πραγματοποιήθηκε στην κατηγορία τιμών την ημέρα της κράτησής σας. Ο ναύλος αυτός ενδέχεται να είναι υψηλότερος ή χαμηλότερος από αυτόν που πληρώσατε αρχικά.

Εάν η κατηγορία τιμών της αρχικής σας κράτησης δεν ήταν διαθέσιμη για την αλλαγή του δρομολογίου την ημέρα της κράτησης, ο ναύλος θα υπολογιστεί εκ νέου με βάση τη φθηνότερη διαθέσιμη προηγούμενη κατηγορία τιμών για την αλλαγή του δρομολογίου.

Εάν την ημέρα της κράτησης για το τροποποιημένο σας δρομολόγιο έχει καθοριστεί υψηλότερος ναύλος, θα εισπράξουμε τη διαφορά λαμβάνοντας υπόψη το ναύλο που έχετε ήδη πληρώσει. Παρακαλούμε να σημειώσετε ότι η μεταφορά σας θα εξαρτηθεί από το εάν έχετε πληρώσει αυτή την διαφορά στην τιμή.

Εάν έχετε ένα εισιτήριο με δυνατότητα επιστροφής χρημάτων, όπως προβλέπεται στους όρους του ναύλου, και δεν έχετε ακόμα πραγματοποιήσει κανένα τμήμα του ταξιδιού, μπορείτε να ζητήσετε την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου σύμφωνα με τους όρους του ναύλου. Αυτό σημαίνει ότι χάνετε το δικαίωμά σας για μεταφορά.

Το παρόν Άρθρο 3.3.3. δεν ισχύει για τη μεταφορά επιβατών οι οποίοι είναι κάτοικοι Αυστρίας.

3.3.4. Για τη μεταφορά επιβατών οι οποίοι είναι κάτοικοι Αυστρίας ισχύουν τα ακόλουθα:

Εάν έχετε επιλέξει ένα ναύλο που προϋποθέτει την τήρηση μιας προκαθορισμένης ακολουθίας εισιτηρίου, σημειώστε ότι εάν η μεταφορά δεν πραγματοποιηθεί για όλες τις μεμονωμένες πτήσεις



του ταξιδιού ή δεν χρησιμοποιηθεί με την ακολουθία που καθορίζεται στο εισιτήριο που δεν έχει υποστεί άλλες αλλαγές, θα υπολογίσουμε εκ νέου τον ναύλο σύμφωνα με το τροποποιημένο δρομολόγιό σας. Αυτό δεν ισχύει εάν τα ταξιδιωτικά σας σχέδια απλώς αλλάξουν ή εάν εμποδιστείτε, λόγω ανωτέρας βίας, ασθένειας ή για άλλο λόγο για τον οποίο δεν ευθύνεστε, να ξεκινήσετε τη μεταφορά σε όλες τις μεμονωμένες πτήσεις του ταξιδιού ή σε μεμονωμένες πτήσεις με τη σειρά που αναφέρεται στο εισιτήριο πτήσης. Όποτε είναι δυνατόν, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε για τους λόγους τέτοιων αλλαγών μόλις τους αντιληφθείτε. Σε περίπτωση εκ νέου υπολογισμού, η τιμή εισιτηρίου θα βασίζεται στο ναύλο που θα έπρεπε να πληρώσετε για το δρομολόγιό σας στην κατηγορία τιμών της ημέρας της κράτησής σας. Ο ναύλος αυτός ενδέχεται να είναι υψηλότερος ή χαμηλότερος από αυτόν που πληρώσατε αρχικά.

Εάν η κατηγορία τιμών της αρχικής σας κράτησης δεν ήταν διαθέσιμη για την αλλαγή του δρομολογίου την ημέρα της κράτησης, ο ναύλος θα υπολογιστεί εκ νέου με βάση τη φθηνότερη διαθέσιμη προηγούμενη κατηγορία τιμών για την αλλαγή του δρομολογίου.

Εάν την ημέρα της κράτησης για το τροποποιημένο σας δρομολόγιο έχει καθοριστεί υψηλότερος ναύλος, θα εισπράξουμε τη διαφορά λαμβάνοντας υπόψη το ναύλο που έχετε ήδη πληρώσει. Παρακαλούμε να σημειώσετε ότι η μεταφορά σας θα εξαρτηθεί από το εάν έχετε πληρώσει αυτή την διαφορά στην τιμή.

Άρθρο 4: Ναύλοι, Φόροι, Τέλη και Χρεώσεις

Τελική τιμή

4.1. Η τελική τιμή είναι ο ναύλος συμπεριλαμβανομένων των φόρων, τελών και επιβαρύνσεων.

Ναύλοι

4.2. Ο πληρωτέος ναύλος καλύπτει το κόστος της μεταφοράς σας από το αεροδρόμιο της πραγματικής τοποθεσίας αναχώρησης στο αεροδρόμιο του πραγματικού τελικού προορισμού. Ο ναύλος μπορεί να περιλαμβάνει επιβαρύνσεις που επιβάλλονται από την αεροπορική εταιρεία.

Φόροι, τέλη και χρεώσεις

4.3. Όλοι οι ισχύοντες φόροι, τέλη και άλλες χρεώσεις που επιβάλλονται από το κράτος ή την τοπική αυτοδιοίκηση ή άλλη αρμόδια αρχή ή από τον διαχειριστή του αεροδρομίου αναφορικά με τον επιβάτη ή για τις υπηρεσίες που παρέχονται στον επιβάτη, θα καταβληθούν από εσάς επιπροσθέτως του ναύλου. Κατά την αγορά του εισιτηρίου, θα ενημερωθείτε σχετικά με τους εν λόγω φόρους, τέλη και άλλες χρεώσεις που δεν περιλαμβάνονται στο ναύλο. Αυτά συνήθως εμφανίζονται ξεχωριστά στο εισιτήριό σας.

Άρθρο 5: Κρατήσεις

Προϋποθέσεις κράτησης

5.1.

5.1.1. Κάθε κουπόνι πτήσης θα είναι αποδεκτό για μεταφορά μόνο στην κατηγορία θέσης ταξιδιού που αναφέρεται σε αυτό για την ημερομηνία και την πτήση για την οποία υπάρχει κράτηση θέσης. Για εισιτήρια χωρίς κράτηση θέσης, μπορεί να γίνει κράτηση θέσης αργότερα, εάν υπάρχει ακόμα διαθεσιμότητα στην επιθυμητή πτήση.



5.1.2. Εμείς ή ένας από τους Εξουσιοδοτημένους Εκπροσώπους μας θα καταγράψει την κράτησή σας. Κατόπιν αιτήματος, θα σας στείλουμε γραπτή επιβεβαίωση για την κράτησή σας.

5.1.3. Ορισμένοι ναύλοι υπόκεινται σε όρους που περιορίζουν το δικαίωμά σας να αλλάξετε ή να ακυρώσετε κρατήσεις.

(το 5.2. έχει διαγραφεί.)

Προσωπικά δεδομένα

5.3. Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα σύμφωνα με όλους τους σχετικούς κανονισμούς απορρήτου δεδομένων και μόνο για τους ακόλουθους σκοπούς: πραγματοποίηση κρατήσεων πτήσεων, αγορά εισιτηρίων, απόκτηση πρόσθετων υπηρεσιών, ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών, διευκόλυνση διαδικασιών μετανάστευσης και εισόδου, όπως και διαθεσιμότητα πληροφοριών που σχετίζονται με την οργάνωση του ταξιδιού σας στις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες και άλλες αεροπορικές εταιρείες ή σε άλλους παρόχους των προαναφερόμενων υπηρεσιών.

Κράτηση θέσης

5.4.

5.4.1. Σε ορισμένες πτήσεις της Lufthansa, υπάρχει η δυνατότητα κράτησης θέσης. Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, μπορείτε να επιλέξετε, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα, μια συγκεκριμένη κατηγορία καθισμάτων (διάδρομος, παράθυρο ή μεσαία θέση, θέση με επιπλέον χώρο για τα πόδια). Ανάλογα με τον τύπο θέσης που προτιμάτε, αυτή η υπηρεσία υπόκειται σε χρέωση σε ορισμένες κατηγορίες ναύλων. Η κράτηση θέσης (με χρέωση) δεν είναι υποχρεωτική.

5.4.2. Σε κάθε περίπτωση, μπορείτε να ζητήσετε μια συγκεκριμένη θέση όταν κάνετε check-in. Οι αλλαγές ενδέχεται να έχουν χρέωση, ανάλογα με τον επιλεγμένο ναύλο. Κάθε φορά που χρησιμοποιείτε την υπηρεσία «αυτόματο check-in», έχετε την επιλογή στο τέλος της διαδικασίας να επιλέξετε μια θέση διαφορετική από αυτή που σας ανατέθηκε, εφόσον διατίθενται κι άλλες θέσεις προς επιλογή. Ωστόσο, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε συγκεκριμένες θέσεις.

5.4.3. Διατηρούμε το δικαίωμα να αλλάζουμε τις θέσεις οποιαδήποτε στιγμή, ακόμα και μετά την επιβίβαση στο αεροσκάφος. Αυτό ενδέχεται να επιβάλλεται για λόγους λειτουργίας ή ασφάλειας. Εάν έχετε πληρώσει για εκ των προτέρων κράτηση θέσης και η πτήση σας ακυρώθηκε ή σας αλλάξαμε θέση για λόγους ασφαλείας ή λειτουργίας, θα σας επιστρέψουμε το κόστος της κράτησης θέσης. Δεν θα σας επιστραφούν χρήματα σε περίπτωση που δεν πάρετε την πτήση αυτοβούλως ή κάνετε εκ νέου κράτηση ή αναβάθμιση σε άλλη κατηγορία θέσης ταξιδιού, ή εάν έχετε δώσει εσφαλμένες πληροφορίες σχετικά με την καταλληλότητά σας για χρήση θέσης δίπλα σε έξοδο κινδύνου.

Άρθρο 6: Check-in και Επιβίβαση

6.1. Οι προθεσμίες check-in ποικίλουν ανάλογα με το αεροδρόμιο. Σας συνιστούμε να ενημερώνετε για αυτές τις προθεσμίες check-in και να τις τηρείτε. Διατηρούμε το δικαίωμα να ακυρώσουμε την κράτησή σας, εάν δεν συμμορφωθείτε με τις προθεσμίες check-in. Εμείς ή το ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο θα σας ενημερώσουμε για την προθεσμία check-in για το πρώτο τμήμα της πτήσης σας μαζί μας. Θα βρείτε τις προθεσμίες check-in για τις πτήσεις μας στον ιστότοπό μας ή στο ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο της πτήσης. Εκτός αν



ορίζεται διαφορετικά, οι επιβάτες πρέπει να κάνουν check-in τουλάχιστον 45 λεπτά πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.

6.2. Πρέπει να παρουσιαστείτε στην πύλη επιβίβασης όχι αργότερα από την ώρα που καθορίσαμε εμείς όταν κάνατε check-in.

6.3. Έχουμε το δικαίωμα να ακυρώσουμε την κράτησή σας εάν δεν παρουσιαστείτε στην πύλη επιβίβασης εγκαίρως.

Άρθρο 7: Περιορισμοί και άρνηση μεταφοράς

Δικαίωμα για άρνηση μεταφοράς

7.1. Μπορούμε, αν το κρίνουμε κατάλληλο, να αρνηθούμε τη μεταφορά σας εάν σας έχουμε ενημερώσει γραπτώς πριν από την κράτησή σας ότι δεν θα σας παρέχουμε πλέον μεταφορά με τις πτήσεις μας, με ισχύ από τη στιγμή της γραπτής ειδοποίησής μας. Αυτό μπορεί να συμβεί εάν έχετε παραβεί τους κανόνες συμπεριφοράς που ορίζονται στα Άρθρα 7 και 11 σε προηγούμενη πτήση και η μεταφορά σας είναι, επομένως, μη αποδεκτή. Επιπλέον, ενδέχεται επίσης να αρνηθούμε τη μεταφορά σας σε περίπτωση που

7.1.1. αυτό το μέτρο είναι απαραίτητο για λόγους ασφάλειας και προστασίας ή δημόσιας τάξης, ή για την αποτροπή οποιωνδήποτε παραβάσεων εφαρμόσιμων νόμων ή κανονιστικών απαιτήσεων οποιασδήποτε πολιτείας προς ή από την οποία αφικνείται ή διέρχεται μία πτήση ή

7.1.2. η μεταφορά σας μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ασφάλεια, την υγεία ή την άνεση άλλων επιβατών σε σημαντικό βαθμό ή

7.1.3. η συμπεριφορά σας, η κατάστασή σας ή η ψυχική σας διάθεση ή φυσική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων από το αλκοόλ ή τη χρήση ναρκωτικών, σας καθιστά επικίνδυνο για τον εαυτό σας, για τους άλλους επιβάτες ή για τα μέλη του πληρώματος ή

7.1.4. σε προηγούμενη πτήση συμπεριφερθήκατε κατά τρόπο που παραβαίνει σημαντικά τους κανόνες συμπεριφοράς μας και έχουμε λόγους να πιστεύουμε ότι αυτή η συμπεριφορά μπορεί να επαναληφθεί, ή

7.1.5. αρνηθήκατε να υποβληθείτε σε έλεγχο ασφαλείας ή

7.1.6. δεν έχετε πληρώσει την ισχύουσα τελική τιμή ή

7.1.7. δεν διαθέτετε τα απαραίτητα ταξιδιωτικά έγγραφα για την είσοδο στο σημείο προορισμού ή αρνείστε να τα επιδείξετε στο πλήρωμα παρόλο που σας ζητήθηκε ή

7.1.8. προσκομίζετε ένα εισιτήριο που αποκτήσατε ή λάβατε παράνομα ή κατά παράβαση των όρων συμμετοχής Miles & More, ή το οποίο έχει δηλωθεί ως απολεσθέν ή κλεμμένο ή είναι πλαστό, ή εάν δεν μπορείτε να αποδείξετε την ταυτότητά σας ως η ταυτότητα του επιβάτη που αναγράφεται στο εισιτήριο ή

7.1.9. δεν συμμορφώνεστε με τους κανονισμούς ασφαλείας μας ή



7.1.10. αγνοείτε την απαγόρευση του καπνίσματος που ισχύει σε όλα τα αεροσκάφη μας, κατά την επιβίβαση και επί του αεροσκάφους, και αγνοείτε την απαγόρευση χρήσης ηλεκτρονικών συσκευών στο αεροσκάφος.

Μεταφορά παιδιών

7.2.

7.2.1. Τα παιδιά κάτω των πέντε ετών μπορούν να ταξιδέψουν μόνο εφόσον συνοδεύονται από ενήλικα ο οποίος είναι τουλάχιστον 18 ετών. Η μεταφορά ασυνόδευτων παιδιών ηλικίας μεταξύ 5 και 12 ετών πρέπει να δηλωθεί εκ των προτέρων τηλεφωνικά μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης της Lufthansa και υπόκειται στο τέλος που δημοσιεύεται σε κάθε περίπτωση και στις σχετικές δημοσιευμένες διατάξεις.

7.2.2. Τα παιδιά μπορούν επίσης να ταξιδέψουν στο δικό τους κάθισμα πάνω σε θέση της καμπίνας του αεροσκάφους. Σε αυτήν την περίπτωση, θα πρέπει να κάνετε κράτηση επιπλέον θέσης για μικρά παιδιά ηλικίας κάτω των 2 ετών. Το παιδικό κάθισμα πρέπει να είναι ασφαλισμένο καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης με τη ζώνη ασφαλείας που υπάρχει στο κάθισμα. Το παιδικό κάθισμα πρέπει να είναι κατάλληλο για χρήση στο αεροσκάφος. Διαφορετικά, έχουμε το δικαίωμα να αρνηθούμε τη μεταφορά του παιδικού καθίσματος στην καμπίνα. Δεν αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη για τις συνέπειες που προκύπτουν από ένα παιδικό κάθισμα που δεν έχει ασφαλιστεί σωστά, δεν λειτουργεί σωστά, ή από την παράλειψη τήρησης των οδηγιών.

Άρθρο 8: Αποσκευές

Δωρεάν αποσκευές και επιπλέον αποσκευή

8.1. Τα όρια δωρεάν αποσκευών βασίζονται στους έγκυρους ναύλους που δημοσιεύονται τη στιγμή της κράτησης της πτήσης. Θα σας ζητηθεί να πληρώσετε την ανάλογη χρέωση για τη μεταφορά υπέρβαρων αποσκευών με βάση τον αριθμό δωρεάν αποσκευών και ειδικών αποσκευών. Το βάρος κάθε αποσκευής δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 32 κιλά.

Αποσκευές από αγνώστους

8.2. Η μεταφορά αποσκευών που έχετε λάβει από αγνώστους, τόσο ως αποσκευές για την καμπίνα, όσο και ως παραδοτέες αποσκευές, δεν επιτρέπεται στις πτήσεις μας.

Αντικείμενα που δεν γίνονται δεκτά ως αποσκευές

8.3.

8.3.1. Οι αποσκευές σας δεν πρέπει να περιέχουν:

8.3.1.1. αντικείμενα που ενδεχομένως μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο το αεροσκάφος ή άτομα ή περιουσιακά στοιχεία στο αεροσκάφος κατά την πτήση, όπως αυτά διευκρινίζονται στους Κανονισμούς Επικίνδυνων Αγαθών του ICAO ή της IATA. Σε αυτά τα αντικείμενα περιλαμβάνονται τα εξής: εκρηκτικά, συμπιεσμένα αέρια, οξειδωτικά, ραδιενεργά ή μαγνητικά υλικά, εύφλεκτα υλικά και δηλητηριώδεις ή επιθετικές ουσίες.

8.3.1.2. αντικείμενα των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από τους ισχύοντες κανονισμούς οποιουδήποτε κράτους προς, από ή διαμέσου του οποίου εκτελείται η πτήση,



8.3.1.3. Αντικείμενα που είναι επικίνδυνα ή μη ασφαλή ή ακατάλληλα για μεταφορά λόγω του βάρους, του μεγέθους ή του τύπου τους και λόγω της φθαρτότητας, της ευθραυστότητας ή της ιδιαίτερης ευαισθησίας τους,

8.3.1.4. Ξεχωριστές μπαταρίες λιθίου ή επαναφορτιζόμενες μπαταρίες λιθίου (που χρησιμοποιούνται συνήθως σε ηλεκτρονικά προϊόντα, όπως, για παράδειγμα, φορητούς υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα, ρολόγια και κάμερες), μπορούν να μεταφερθούν μόνο σε χειραποσκευή. Μπορούν να μεταφερθούν έως δύο ξεχωριστές μπαταρίες λιθίου ή επαναφορτιζόμενες μπαταρίες λιθίου με ισχύ που δεν υπερβαίνει τα 160 Wh ως εφεδρικές μπαταρίες για ηλεκτρονικά προϊόντα. Για τη μεταφορά ξεχωριστών μπαταριών ή επαναφορτιζόμενων μπαταριών με ισχύ μεταξύ 100 Wh και 160 Wh, απαιτείται προηγούμενη έγκριση από την αεροπορική εταιρεία. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη μεταφορά μπαταριών και επαναφορτιζόμενων μπαταριών περιέχονται στους Διεθνείς Κανονισμούς για Επικίνδυνα Αγαθά του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας - ICAO - τους οποίους μπορείτε να διαβάσετε απευθείας στον ιστότοπο του ICAO στην ενότητα Επικίνδυνα αγαθά, ή στον ιστότοπο της Luftfahrt-Bundesamt LBA (Γερμανική Ομοσπονδιακή Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας).

8.3.2. Θα πρέπει να μας ενημερώσετε πριν το ταξίδι σας εάν μεταφέρετε πάνω σας ή στις αποσκευές σας όπλα κάθε είδους, ειδικά (α) πυροβόλα όπλα, αιχμηρά ή κοφτερά όπλα και σπρέι που χρησιμοποιούνται για επιθετικούς ή αμυντικούς σκοπούς, (β) πυρομαχικά και εκρηκτικά, (γ) αντικείμενα τα οποία, λόγω της εξωτερικής τους εμφάνισης ή σήμανσης, μπορεί να θεωρηθούν όπλα, πυρομαχικά ή εκρηκτικά. Δεχόμαστε τέτοιου είδους αντικείμενα για μεταφορά μόνο αν γίνεται ως φορτίο (cargo) ή παραδοτέες αποσκευές, σύμφωνα με τους κανονισμούς που διέπουν τη μεταφορά επικίνδυνων αγαθών. Η παράγραφος 2 δεν εφαρμόζεται σε αστυνομικούς, οι οποίοι, κατά την άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων τους, υποχρεούνται να μεταφέρουν όπλα. Κατά τη διάρκεια της πτήσης τους, οφείλουν να παραδώσουν τα όπλα τους στον κυβερνήτη.

8.3.3. Όπλα οποιουδήποτε είδους, ιδιαίτερα πυροβόλα όπλα, αιχμηρά ή κοφτερά όπλα, καθώς και συσκευές ψεκασμού και αθλητικά όπλα, μπορούν να επιτρέπονται ως αποσκευές κατά την κρίση μας. Πρέπει να είναι άδεια και με την ασφάλεια ενεργή. Η μεταφορά πυρομαχικών υπόκειται στους κανονισμούς του ICAO και της IATA όπως προβλέπονται στο 8.3.1.1.

8.3.4. Δεν φέρουμε ευθύνη για οποιαδήποτε αντικείμενα εάν αυτά περιλαμβάνονται στις παραδοτέες αποσκευές σας, αντίθετα με τις διατάξεις αυτής της ενότητας.

Δικαίωμα για άρνηση μεταφοράς αποσκευών

8.4.

8.4.1. Μπορούμε να αρνηθούμε να μεταφέρουμε αποσκευές εάν δεν συμμορφώνονται με τους όρους που περιγράφονται στην παράγραφο 8.3.

8.4.2. Ενδέχεται να αρνηθούμε τη μεταφορά ως αποσκευή κάθε αντικειμένου που θεωρούμε ότι είναι ακατάλληλο για μεταφορά εξαιτίας μεγέθους, σχήματος, βάρους, περιεχομένου, μορφής ή για λόγους ασφάλειας, ή επειδή επηρεάζει αρνητικά άλλους επιβάτες. Υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τα αντικείμενα που είναι ακατάλληλα για μεταφορά κατόπιν αιτήματος.



8.4.3. Ενδέχεται να αρνηθούμε τη μεταφορά αποσκευών εάν δεν είναι κατάλληλα συσκευασμένες μέσα σε βαλίτσες ή άλλες συναφείς συσκευασίες, ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής μεταφορά τους όταν υπόκεινται σε συνήθη μεταχείριση κατά το χειρισμό τους.

Έρευνα επιβατών και αποσκευών

8.5. Για λόγους ασφάλειας, ενδέχεται να σας ζητηθεί να επιτρέψετε τη διεξαγωγή έρευνας και ελέγχου σε εσάς και τις αποσκευές σας, καθώς και εξέτασης των αποσκευών σας με ακτίνες Χ. Εάν δεν συμφωνείτε με την έρευνά σας ή την έρευνα των αποσκευών σας για την ύπαρξη αντικειμένων που δεν επιτρέπονται σύμφωνα με την παράγραφο 8.3. ή δεν έχουν δηλωθεί, μπορούμε να αρνηθούμε να μεταφέρουμε εσάς και τις αποσκευές σας.

Παραδοτέες αποσκευές

8.6.

8.6.1. Μετά την παράδοση των παραδοτέων αποσκευών θα τις παραλάβουμε και θα εκδώσουμε μία απόδειξη αποσκευής και μία ετικέτα αποσκευής για την αναγνώριση της αποσκευής.

8.6.2. Οι παραδοτέες αποσκευές πρέπει να φέρουν το όνομά σας ή άλλα προσωπικά στοιχεία σας.

8.6.3. Οι παραδοτέες αποσκευές θα μεταφερθούν στο ίδιο αεροσκάφος στο οποίο μεταφέρεστε, εκτός εάν αυτό δεν είναι δυνατό για λόγους ασφαλείας. Εάν οι παραδοτέες αποσκευές σας μεταφέρονται σε μία επόμενη πτήση, θα σας τις παραδώσουμε εμείς στο μέρος όπου διαμένετε, εκτός αν απαιτείται η παρουσία σας για εκτελωνισμό. Το Άρθρο 14 (Ευθύνη για ζημιά) δεν επηρεάζεται.

Χειραποσκευές

8.7.

8.7.1. Ενδέχεται να ορίσουμε τον αριθμό, το μέγιστο βάρος και τις μέγιστες διαστάσεις για τη χειραποσκευή. Οι χειραποσκευές πρέπει, σε κάθε περίπτωση, να τοποθετούνται κάτω από το μπροστινό σας κάθισμα ή στους θαλάμους αποσκευών. Εάν η χειραποσκευή σας δεν συμμορφώνεται με τους παρόντες όρους ή δεν πληροί τις απαιτήσεις ασφαλείας, πρέπει να μεταφερθεί ως παραδοτέα αποσκευή.

8.7.2. Αντικείμενα που δεν είναι κατάλληλα για μεταφορά στον χώρο φορτίου του αεροσκάφους, όπως για παράδειγμα ευαίσθητα μουσικά όργανα που δεν πληρούν τις απαιτήσεις της παραγράφου 8.7.1. παραπάνω, θα γίνονται δεκτά για μεταφορά στην καμπίνα μόνο εάν μας ειδοποιήσετε εκ των προτέρων και κάνουμε αποδεκτό το αντικείμενο για μεταφορά. Ενδέχεται να υπάρξει επιβάρυνση για αυτή την πρόσθετη υπηρεσία.

Επιστροφή παραδοτέων αποσκευών

8.8.

8.8.1. Πρέπει να παραλάβετε τις αποσκευές σας μόλις είναι διαθέσιμες στον τελικό προορισμό σας ή στο αεροδρόμιο του ενδιάμεσου προορισμού σας (stop-over).

8.8.2. Παραδίδουμε τις παραδοτέες αποσκευές μόνο στον κάτοχο της απόδειξης των αποσκευών.

8.8.3. Εάν ένα άτομο που ζητά τις παραδοτέες αποσκευές δεν προσκομίσει την απόδειξη αποσκευών ή δεν ταυτοποιήσει τις αποσκευές μέσω της ετικέτας (αναγνώρισης) αποσκευών,



εφόσον έχει εκδοθεί, θα παραδώσουμε τις αποσκευές στο άτομο αυτό υπό την προϋπόθεση ότι θα αποδείξει ικανοποιητικά σε εμάς αυτό το δικαίωμα.

Μεταφορά ζώων

8.9.

8.9.1. Η μεταφορά κατοικίδιων ζώων απαιτεί τη συγκατάθεσή μας και υπόκειται στην προϋπόθεση ότι τα ζώα διαθέτουν έγκυρα πιστοποιητικά υγείας και εμβολιασμού, άδειες εισόδου και άλλα έγγραφα εισόδου ή διαμετακόμισης που απαιτούνται από τις αντίστοιχες χώρες και σε περίπτωση που δεν αναγνωρίζονται ως σκύλοι συνοδείας και βοήθειας, πρέπει να μεταφέρονται σε σωστά σε κλουβιά αποστολής ή εγκεκριμένα κλουβιά μεταφοράς. Διατηρούμε το δικαίωμα να καθορίζουμε τον τρόπο μεταφοράς και να περιορίζουμε τον αριθμό των ζώων που μεταφέρονται σε μια πτήση.

Τα ζώα που ταξιδεύουν στην καμπίνα (μαζί με το κλουβί μεταφοράς τους, κατά περίπτωση), πρέπει να τοποθετούνται στον χώρο για τα πόδια σας και να είναι κατάλληλα ασφαλισμένα καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής τους στο αεροσκάφος.

Σημειώστε τις πληροφορίες στον ιστότοπό μας σχετικά με τη μεταφορά ζώων ως επιπλέον χειραποσκευή στην καμπίνα: <https://www.lufthansa.com/xx/el/animals-as-additional-carry-on-baggage>.

Το βάρος των ζώων, τα κλουβιά αποστολής και η τροφή δεν περιλαμβάνονται στον αριθμό δωρεάν αποσκευών του επιβάτη. Για τη μεταφορά τους απαιτείται η καταβολή χρεώσεων για επιπλέον αποσκευή.

8.9.2. Ένας αναγνωρισμένος σκύλος-οδηγός που είναι απαραίτητος για τον επιβάτη θα μεταφερθεί δωρεάν και, εάν είναι δυνατόν, στην καμπίνα. Σημειώστε τις απαιτήσεις, τις οποίες μπορείτε να λάβετε στη διεύθυνση <https://www.lufthansa.com/xx/el/assistance-dogs> για πτήσεις εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής.

8.9.3. Στις πτήσεις από και προς τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, η Lufthansa εγγυάται, εντός του πεδίου εφαρμογής που καθορίζεται από τον 14 CFR, Μέρος 382 και άλλες νομικές προδιαγραφές, τη δωρεάν μεταφορά ενός σκύλου βοήθειας από ένα άτομο με αναπηρία (όπως ορίζεται αντίστοιχα στον 14 CFR, Ενότητα 382.3), εάν η συνοδεία από ένα ζώο βοήθειας είναι απαραίτητη για την υποστήριξη του επιβάτη κατά την εκτέλεση υπηρεσίας προς όφελός του. Για τη μεταφορά, οι προϋποθέσεις, που μπορείτε να δείτε στη διεύθυνση <https://www.lufthansa.com/xx/el/assistance-dogs>, ισχύουν για πτήσεις από/προς τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής.

Η Lufthansa δέχεται μόνο σκύλους ως ζώα βοήθειας. Ένας επιβάτης με αναπηρία που ταξιδεύει με ένα ζώο βοήθειας, είναι πλήρως υπεύθυνος για την ασφάλεια, την υγεία, την άνεση και τη συμπεριφορά του ζώου βοήθειας. Αυτό ισχύει επίσης για την αλληλεπίδραση του ζώου βοήθειας με άλλους επιβάτες και μέλη του πληρώματος ενώ βρίσκεται στο αεροσκάφος ή σε περιοχή του αεροδρομίου που ελέγχεται από τη Lufthansa.

8.9.4. Είστε αποκλειστικά υπεύθυνοι για την ασφάλεια, την υγεία και τη συμπεριφορά του κατοικίδιου ζώου σας και είστε υπεύθυνοι για τη συμμόρφωση με όλους τους κανονισμούς και νόμους εισόδου, αναχώρησης, υγείας και άλλους κανονισμούς και νόμους, καθώς και με τις



απαιτήσεις που ισχύουν στη χώρα, την πολιτεία ή την επικράτεια από την οποία ή προς την οποία το ζώο μεταφέρεται ή/και στον οποίο βρίσκεται ένας ενδιάμεσος προορισμός. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για οποιαδήποτε απαιτούμενα πιστοποιητικά υγείας, άδειες και εμβολιασμούς. Ειδικότερα, η Lufthansa δεν ευθύνεται για έξοδα που σχετίζονται με την τοποθέτηση του κατοικίδιου ζώου σε καραντίνα και για πρόστιμα και έξοδα σχετικά με τον επαναπατρισμό του ζώου στον τόπο προέλευσής του.

Φέρετε ευθύνη για όλα τα έξοδα που προκύπτουν από τη μη συμμόρφωση με αυτές τις υποχρεώσεις και με τους νόμους, κανονισμούς και απαιτήσεις, όπως και για όλες τις ζημιές που προκαλούνται από το ζώο που σας συνοδεύει και μας απαλλάσσετε από οποιαδήποτε ευθύνη, εκτός από τις περιπτώσεις όπου έχουμε προκαλέσει τη ζημία εσκεμμένα ή λόγω βαριάς αμέλειας.

Άρθρο 9: Προγράμματα πτήσεων, καθυστερήσεις και ακύρωση πτήσεων

διαγράφηκε

Άρθρο 10: Επιστροφές χρημάτων

Γενικά

10.1.

10.1.1. Σε περίπτωση ακύρωσης, επανακράτησης ή καθυστέρησης, η επιστροφή του ναύλου μπορεί να είναι δυνατή υπό ορισμένες προϋποθέσεις, επιπλέον των άλλων απαιτήσεων.

10.1.2. Οι επιστροφές χρημάτων γίνονται σύμφωνα με τους όρους του ναύλου. Ορισμένοι ναύλοι περιλαμβάνουν περιορισμούς όσον αφορά στις επιστροφές χρημάτων.

10.1.3. Η αξία επιστροφής του ναύλου, των φόρων και των τελών θα υπολογιστεί σύμφωνα με τους όρους του ναύλου και οποιαδήποτε χρησιμοποιημένα τμήματα του εισιτηρίου. Τα έξοδα πληρωμής που προκύπτουν όταν χρησιμοποιείται μια συγκεκριμένη μέθοδος πληρωμής δεν θα επιστραφούν από εμάς.

Παραλήπτης της επιστροφής χρημάτων

10.2. Κατά γενικό κανόνα, η επιστροφή χρημάτων γίνεται με τον τρόπο πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε για την κράτηση. Η πληρωμή θεωρείται ως αποζημίωση προς το μέρος που δικαιούται την επιστροφή χρημάτων.

Νόμισμα

10.3. Η αποζημίωση θα γίνει στο ίδιο νόμισμα με το οποίο πληρώθηκε το εισιτήριο. Το ποσό της επιστροφής μπορεί να αποκλίνει από το ποσό που καταβλήθηκε αρχικά για το εισιτήριο που επιστράφηκε λόγω μετατροπών και χρεώσεων του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών σας.

Αποζημίωση στο ταξιδιωτικό γραφείο

10.4. Σε περίπτωση κράτησης εισιτηρίων μέσω ταξιδιωτικού γραφείου, το ποσό της επιστροφής μπορεί να αποκλίνει από το ποσό που καταβάλατε στο ταξιδιωτικό γραφείο, λόγω χρεώσεων του



ταξιδιωτικού γραφείου. Συνεπώς, σας συνιστούμε να επικοινωνήσετε με το ταξιδιωτικό γραφείο και να κάνετε την επιστροφή χρημάτων εκεί.

Άρθρο 11: Συμπεριφορά εν πτήξει

Γενικά

11.1. Οι οδηγίες του πληρώματος πρέπει να ακολουθούνται. Εάν η συμπεριφορά σας εντός του αεροσκάφους θέτει σε κίνδυνο το αεροσκάφος, άτομα ή περιουσιακά στοιχεία, ή εμποδίζετε το πλήρωμα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του ή δεν συμμορφώνεστε με τις οδηγίες του πληρώματος, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των οδηγιών που αφορούν στο κάπνισμα, την κατανάλωση οινοπνεύματος ή τη χρήση ναρκωτικών ουσιών, ή συμπεριφέρεστε με τρόπο που προκαλεί ενόχληση, δυσαρέσκεια, ζημία ή τραυματισμό σε άλλους επιβάτες ή το πλήρωμα, επιφυλασσόμαστε του δικαιώματός μας να λάβουμε τα απαραίτητα μέτρα για την παρεμπόδιση της συμπεριφοράς αυτής, συμπεριλαμβανομένης της χειροπέδησης. Έχουμε το δικαίωμα να αρνηθούμε την περαιτέρω μεταφορά σας, καθώς επίσης να ασκήσουμε ποινική δίωξη εναντίον σας για αδικήματα που διαπράξατε εντός του αεροσκάφους.

Ηλεκτρονικές συσκευές

11.2. Κατά τη διάρκεια της πτήσης απαγορεύεται η χρήση κινητών τηλεφώνων, ραδιοφώνων και τηλεκατευθυνόμενων παιχνιδιών. Ωστόσο, τα κινητά τηλέφωνα μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε πτήσεις που είναι εξοπλισμένες με λειτουργική τεχνολογία κινητών τηλεφώνων. Σε αυτά τα αεροσκάφη, η χρήση κινητών τηλεφώνων επιτρέπεται σύμφωνα με τις οδηγίες του πληρώματος. Η φωνητική τηλεφωνία απαγορεύεται σε όλες τις περιπτώσεις.

Απαγόρευση καπνίσματος στις πτήσεις

11.3. Σε όλες τις πτήσεις της Lufthansa απαγορεύεται το κάπνισμα. Το κάπνισμα απαγορεύεται σε όλους τους χώρους του αεροσκάφους. Αυτό ισχύει και για τα ηλεκτρονικά τσιγάρα.

Αλκοολούχα ποτά

11.4. Δεν επιτρέπεται στο αεροσκάφος η κατανάλωση αλκοολούχων ποτών που ανήκουν στον επιβάτη.

Υποχρέωση χρήσης της ζώνης ασφαλείας

11.5. Κατά κανόνα, υποχρεούστε να παραμένετε καθισμένοι καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης. Εφόσον κάθεστε, είστε υποχρεωμένοι να κάνετε χρήση της ζώνης ασφαλείας.

Λήψη φωτογραφιών και βίντεο εν πτήξει

11.6. Η λήψη φωτογραφιών και βίντεο εν πτήξει επιτρέπεται μόνο όταν τα δικαιώματα των ανθρώπων που καταγράφονται - συγκεκριμένα τα δικαιώματα απορρήτου τους - μπορούν να προστατευθούν και να διασφαλιστούν. Η λήψη φωτογραφιών και βίντεο εν πτήξει ενδέχεται να απαγορευτεί ανά πάσα στιγμή, ανάλογα με τις οδηγίες του πληρώματος.

(το 11.7. έχει διαγραφεί.)

Άρθρο 12: Πρόσθετες υπηρεσίες



12.1. Σε περίπτωση που προβαίνουμε για λογαριασμό σας σε διακανονισμό με τρίτους για την παροχή υπηρεσιών εκτός από υπηρεσίες σχετικές με πτήσεις ή για την έκδοση εγγράφων μεταφοράς για υπηρεσίες μεταφοράς που δεν αφορούν πτήσεις, ενεργούμε μόνο ως εκπρόσωπός σας. Στις περιπτώσεις αυτές, ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις του τρίτου παρόχου υπηρεσιών.

12.2. Για υπηρεσίες μεταφοράς με λεωφορείο που παρέχουμε στους επιβάτες μας και οι οποίες δεν περιλαμβάνουν υπηρεσίες πτήσεων, ενδέχεται να ισχύουν ξεχωριστοί όροι από αυτούς που αναφέρονται παραπάνω. Μπορούμε να σας τους στείλουμε κατόπιν αιτήματος.

Άρθρο 13: Διοικητικές διατυπώσεις

Γενικά

13.1.

13.1.1. Έχετε την υποχρέωση και φέρετε την αποκλειστική ευθύνη για την απόκτηση όλων των απαραίτητων ταξιδιωτικών εγγράφων και θεωρήσεων (βίζα) και για τη συμμόρφωσή σας με όλους τους νόμους και κανονισμούς των χωρών για την είσοδο, διέλευση, ή την άφιξή σας σε αυτές. Το ίδιο ισχύει για τους σχετικούς κανονισμούς και τις οδηγίες μας. Τα ταξιδιωτικά έγγραφα και οι θεωρήσεις πρέπει να είναι έγκυρες καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού σας, συμπεριλαμβανομένων των ενδιάμεσων στάσεων. Δεν αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη ως προς αυτό. Ειδικότερα, δεν είμαστε υποχρεωμένοι να ελέγχουμε την εγκυρότητα των εγγράφων.

13.1.2. Δεν φέρουμε ευθύνη για τις συνέπειες που προκύπτουν από την παράλειψή σας να έχετε μαζί σας τα εν λόγω έγγραφα ή θεωρήσεις, ή από τη μη συμμόρφωσή σας με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς ή οδηγίες.

Ταξιδιωτικά έγγραφα

13.2. Πριν από την επιβίβαση οφείλετε να επιδείξετε όλα τα έγγραφα εισόδου και εξόδου, καθώς και τα πιστοποιητικά υγείας και λοιπά πιστοποιητικά που απαιτούνται από τις εκάστοτε χώρες και να μας επιτρέψετε να λάβουμε και να κρατήσουμε αντίγραφα αυτών. Επιφυλασσόμαστε του δικαιώματός μας να σας αρνηθούμε την επιβίβαση εάν δεν έχετε συμμορφωθεί με τις παραπάνω απαιτήσεις ή εάν τα ταξιδιωτικά σας έγγραφα είναι ελλιπή, και δεν φέρουμε ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια που υποστήκατε ή έξοδα με τα οποία επιβαρυνθήκατε για τη συμμόρφωση με αυτές τις διατάξεις.

Άρνηση εισόδου

13.3. Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, σας απαγορευτεί η είσοδος σε μια χώρα, υποχρεούστε να καταβάλετε τον ισχύοντα ναύλο σε περίπτωση που πρέπει να σας επιστρέψουμε στον τόπο αναχώρησής σας ή σε άλλο προορισμό επειδή δεν σας επιτρέπεται η είσοδος στην αντίστοιχη χώρα (χώρα διέλευσης ή προορισμού). Μπορεί να εφαρμόσουμε, για την πληρωμή ενός τέτοιου αεροπορικού εισιτηρίου, οποιαδήποτε χρήματα που μας πληρώσατε για την αχρησιμοποίητη μεταφορά. Ο ναύλος που εισπράχθηκε για τη μεταφορά στο σημείο απαγόρευσης εισόδου ή απέλασης δεν επιστρέφεται.

Ευθύνη επιβατών για πρόστιμα κ.λπ.

13.4. Εάν υποχρεωθούμε να καταβάλουμε πρόστιμο ή χρηματική ποινή ή να επιβαρυνθούμε με δαπάνες λόγω της δικής σας παράλειψης να συμμορφωθείτε με νόμους ή κανονισμούς σχετικά με την είσοδο σε μία χώρα ή τη διέλευση από αυτήν ή λόγω της παράλειψής σας να προσκομίσετε τα



απαραίτητα έγγραφα, όπως ορίζει ο νόμος, οφείλτε να μας αποζημιώσετε για οποιοδήποτε ποσό καταβλήθηκε ή κατατέθηκε.

Τελωνειακός έλεγχος

13.5. Εάν απαιτηθεί, θα υποβληθείτε σε έλεγχο των παραδοτέων αποσκευών και των χειραποσκευών σας από το τελωνείο ή άλλες επίσημες αρχές. Δεν φέρουμε ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία στον επιβάτη κατά τη διάρκεια του ελέγχου αυτού ή εξαιτίας της μη συμμόρφωσής σας με την απαίτηση αυτή.

Επιθεώρηση ασφάλειας

13.6. Είστε υποχρεωμένοι να υποβληθείτε εσείς και οι αποσκευές σας σε ελέγχους ασφαλείας που διεξάγονται από επίσημες αρχές, υπαλλήλους του αεροδρομίου ή εμάς.

Διαβίβαση δεδομένων

13.7. Έχουμε δικαίωμα να διαβιβάσουμε τα στοιχεία του διαβατηρίου σας, καθώς και όλα τα προσωπικά δεδομένα σας που επεξεργαζόμαστε και χρησιμοποιούμε σε σχέση με την πτήση σας σε εγχώριες και αλλοδαπές αρχές (συμπεριλαμβανομένων των αρχών των ΗΠΑ και του Καναδά), εφόσον οι αρχές αυτές μας το ζητήσουν λόγω υποχρεωτικών νομικών απαιτήσεων και για την εκπλήρωση της σύμβασης μεταφοράς.

Άρθρο 14: Αστική ευθύνη

Γενικά

14.1.

14.1.1. Οι μεταφορές υπόκεινται στη διάταξη περί ευθύνης της Σύμβασης του Μόντρεαλ της 28ης Μαρτίου 1999 («Σύμβαση του Μοντρεάλ»), η οποία εφαρμόστηκε στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα μέσω του Κανονισμού (ΕΚ) αρ. 2027/97 στην έκδοση που τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό (ΕΚ) αρ. 889/2002 και μέσω της εθνικής νομοθεσίας των κρατών μελών.

14.1.2. Εάν ο ζημιωθείς συνέβαλε στην πρόκληση της ζημίας που προέκυψε, ισχύουν οι κανόνες του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου όσον αφορά στον αποκλεισμό ή στη μείωση της υποχρέωσης καταβολής αποζημίωσης με την υπαιτιότητα του ζημιωθέντος.

14.1.3. Η αγωγή σε δικαστήριο για αποζημίωση σύμφωνα με τη Σύμβαση του Μόντρεαλ πρέπει να υποβληθεί εντός δύο ετών, ξεκινώντας από την ημερομηνία άφιξης του αεροσκάφους ή την ημέρα κατά την οποία το αεροσκάφος έπρεπε να έχει φτάσει ή κατά την οποία διακόπηκε η μεταφορά.

14.1.4. Δεν φέρουμε ευθύνη για ζημίες που προκύπτουν από τη συμμόρφωσή μας με κρατικούς κανονισμούς ή που προκύπτουν λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεών σας.

14.1.5. Η ευθύνη μας δεν υπερβαίνει το ποσό στο οποίο ανέρχονται οι τεκμηριωμένες ζημίες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Είμαστε υπεύθυνοι για έμμεση ή αποθετική ζημία μόνο εάν εμείς ή το προσωπικό μας την προκαλέσαμε λόγω βαριάς αμέλειας ή εκούσια. Αυτό δεν ισχύει για προσωπικούς τραυματισμούς.



14.1.6. Ισχύουν οι εξαιρέσεις από την ευθύνη και οι περιορισμοί ευθύνης της Σύμβασης του Μόντρεαλ και της αντίστοιχης ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας, εκτός εάν ορίζεται ρητά και διαφορετικά στους παρόντες Όρους Μεταφοράς.

Αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού

14.2.

14.2.1. Δεν υπάρχουν μέγιστα ποσά αποζημίωσης για ευθύνη σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβατών. Για ζημιές έως 128.821 SDR (περίπου 150.000 Ευρώ), η αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να αμφισβητήσει αξιώσεις για αποζημίωση αναφορικά με την υπαιτιότητα. Απαιτήσεις που υπερβαίνουν αυτό το ποσό μπορούν να αποτραπούν από τον μεταφορέα, εφόσον αποδείξει ότι τόσο ο ίδιος, όσο και οι άνθρωποί του, δεν ενήργησαν με αμέλεια ή άλλως με υπαίτιο τρόπο και ότι καμία αμελής ή άλλως υπαίτια παράλειψη δεν είναι η αιτία.

Προκαταβολές

14.2.2. Σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να καταβάλει προκαταβολή εντός 15 ημερών από τον προσδιορισμό της ταυτότητας του δικαιούχου της αποζημίωσης, για την κάλυψη των άμεσων οικονομικών αναγκών του/της. Σε περίπτωση θανάτου, η προκαταβολή δεν μπορεί να είναι κατώτερη των 16.000 SDR (περίπου 19.000 Ευρώ).

Ζημιά ή απώλεια ή καταστροφή των αποσκευών

14.3.

14.3.1. Στην περίπτωση παραδοτέων αποσκευών σύμφωνα με το άρθρο 8.6 των Όρων Μεταφοράς, υφίσταται ευθύνη ανεξάρτητη από την υπαιτιότητα, εκτός εάν οι αποσκευές έχουν ήδη υποστεί ζημιά εκ των προτέρων. Με τις μη παραδοτέες αποσκευές, είμαστε υπεύθυνοι μόνο για την συμπεριφορά για την οποία ευθυνόμαστε εμείς και το προσωπικό μας.

Όρια ευθύνης για αποσκευές

14.3.2. Φέρουμε ευθύνη για ζημιά, απώλεια ή καταστροφή αποσκευών έως του ποσού των 1.288 SDR (περίπου 1.500 Ευρώ). Ισχύει υψηλότερο όριο ευθύνης εάν ο επιβάτης υποβάλει ειδική δήλωση σχετικά με τους τόκους βάσει ποσού για την παράδοση των παραδοτέων αποσκευών στον προορισμό το αργότερο κατά το check-in και πληρώσει την αιτούμενη επιπλέον χρέωση. Σε αυτήν την περίπτωση, το συμφωνημένο ποσό θεωρείται ότι είναι το όριο ευθύνης εάν ο μεταφορέας δεν μπορεί να αποδείξει ότι το συμφωνημένο ποσό είναι υψηλότερο από το πραγματικό συμφέρον του επιβάτη για την παράδοση των παραδοτέων αποσκευών στον προορισμό.

Παράπονα σχετικά με αποσκευές

14.3.3. Εάν αποδεχτείτε τις αποσκευές που σας παραδίδονται άνευ όρων, θεωρούμε δεδομένο, μέχρι απόδειξης του εναντίου, ότι οι αποσκευές σας παραδόθηκαν σε καλή κατάσταση και σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς. Σε περίπτωση φθοράς ή απώλειας ή καταστροφής αποσκευών, ο επιβάτης πρέπει να ζητήσει αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία το συντομότερο δυνατό, εγγράφως ή σε μορφή κειμένου. Σε περίπτωση ζημιάς σε αποσκευές, αποκλείεται κάθε νομική ενέργεια εάν ο δικαιούχος δεν ειδοποιήσει τον μεταφορέα αμέσως μετά την διαπίστωση της ζημιάς, αλλά στην περίπτωση παραδοτέων αποσκευών, όχι αργότερα από επτά ημέρες μετά την αποδοχή των αποσκευών. Αυτό δεν ισχύει εάν ο μεταφορέας έχει ενεργήσει με δόλο τρόπο.



14.3.4. Δεν φέρουμε ευθύνη για ζημιές που προκλήθηκαν από αντικείμενα μέσα στις αποσκευές σας, εκτός εάν οφείλονται σε σοβαρή αμέλεια ή εσκεμμένη ενέργεια εκ μέρους μας. Εάν αυτά τα αντικείμενα προκαλέσουν ζημιά στις αποσκευές άλλων επιβατών ή σε δικά μας περιουσιακά στοιχεία, υποχρεούστε να μας αποζημιώσετε για όλες τις ζημιές και τα έξοδα που προέκυψαν.

Καθυστερήσεις στη μεταφορά επιβατών και αποσκευών

14.4.

14.4.1. Φέρουμε ευθύνη για ζημιές που οφείλονται σε καθυστερήσεις στη μεταφορά επιβατών και στη μεταφορά παραδοτέων αποσκευών, εκτός εάν λάβαμε όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφευχθούν οι ζημιές, ή εκτός εάν η λήψη τέτοιων μέτρων δεν ήταν δυνατή για εμάς ή το προσωπικό μας.

Όρια ευθύνης για ζημιές που προκύπτουν από καθυστερήσεις

14.4.2. Η ευθύνη για ζημιές που προκύπτουν από καθυστερήσεις στη μεταφορά επιβατών περιορίζεται στα 5.346 SDR (περίπου 6.000 Ευρώ).

14.4.3. Η ευθύνη για ζημιές που προκύπτουν από καθυστερήσεις στη μεταφορά αποσκευών περιορίζεται στα 1.288 SDR (περίπου 1.500 Ευρώ). Ισχύει υψηλότερο όριο ευθύνης εάν ο επιβάτης υποβάλει ειδική δήλωση σχετικά με τους τόκους βάσει ποσού για την παράδοση των παραδοτέων αποσκευών στον προορισμό και πληρώσει την απαιτούμενη πρόσθετη χρέωση το αργότερο κατά το check-in. Σε αυτήν την περίπτωση, το συμφωνημένο ποσό θεωρείται ότι είναι το όριο ευθύνης εάν ο μεταφορέας δεν μπορεί να αποδείξει ότι το συμφωνημένο ποσό είναι υψηλότερο από το πραγματικό συμφέρον του επιβάτη για την παράδοση των παραδοτέων αποσκευών στον προορισμό.

Παράπονα σχετικά με αποσκευές

14.4.4. Σε περίπτωση ζημιάς που έχει προκληθεί από την καθυστερημένη παράδοση των αποσκευών, ο επιβάτης πρέπει να ενημερώσει τον μεταφορέα το συντομότερο δυνατό γραπτώς ή σε μορφή κειμένου. Σε περίπτωση ζημιάς λόγω καθυστερήσεων, αποκλείεται κάθε νομική ενέργεια εάν ο δικαιούχος δεν μας ειδοποιήσει για τη ζημιά εντός 21 ημερών από την παράδοση των αποσκευών. Αυτό δεν ισχύει εάν ο μεταφορέας έχει ενεργήσει με δόλιο τρόπο.

Συν-υπαιτιότητα του επιβάτη

14.4.5. Εάν ο ζημιωθείς συνέβαλε στην πρόκληση της ζημιάς που προέκυψε, το ποσό της απαίτησης αποζημίωσης μειώνεται ανάλογα με την αναλογία της συμβάλλουσας αμέλειας του εν λόγω μέρους. Ειδικότερα, ο ζημιωθείς υποχρεούται να μην αυξήσει το ποσό της αποζημίωσης που προκλήθηκε από την απώλεια ή καθυστέρηση της μεταφοράς των αποσκευών του με παράλογες αγορές αντικατάστασης.

Άρθρο 15: Επικεφαλίδες

Οι επικεφαλίδες στους παρόντες Όρους Μεταφοράς έχουν τεθεί μόνο για λόγους διαφάνειας και δεν αποτελούν βάση για ερμηνεία ή υποβολή αξιώσεων αποζημίωσης.

Άρθρο 16: Λοιπές διατάξεις



Η μεταφορά υπόκειται σε ορισμένους άλλους κανονισμούς και προϋποθέσεις που ισχύουν για εμάς ή εκδίδονται από εμάς. Οι εν λόγω κανονισμοί και προϋποθέσεις είναι σημαντικοί και ενδέχεται να διαφοροποιούνται κατά διαστήματα. Μεταξύ άλλων, αφορούν: τη μεταφορά ανηλίκων, εγκύων και ασθενών, καθώς και περιορισμούς σε σχέση με τη χρήση ηλεκτρονικών συσκευών και την κατανάλωση αλκοολούχων ποτών στο αεροσκάφος. Σημειώστε τις πληροφορίες μας στο lufthansa.com.

Άρθρο 17: Συμβούλιο Προστασίας του Καταναλωτή

Συμμετέχουμε στην επίλυση διαφορών ενώπιον επιτροπής συμβιβασμού υποθέσεων καταναλωτών. Η επιτροπή συμβιβασμού υποθέσεων καταναλωτών είναι το *sör_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*, (Επιτροπή Συμβιβασμού Υποθέσεων Καταναλωτών για τις δημόσιες μεταφορές), Fasanenstraße 81, 10623 Βερολίνο,

<https://soep-online.de/en>

<https://soep-online.de/en/your-conciliation-request/online-form-flight/>

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρέχει επίσης μια πλατφόρμα για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ), η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για προσφυγές. Αυτή η πλατφόρμα βρίσκεται στη διεύθυνση

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