

승객 및 수하물 운송 일반 규정(항공권 GCC)

프랑크푸르트, 2022년 6월

발행인.

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

제1조. 용어 정의	2
제2조. 약관 적용	3
제3조. 항공권	3
제4조. 운임, 세금, 수수료 및 요금.....	5
제5조. 예약	5
제6조. 체크인 및 탑승	6
제7조. 운송 제한 및 거부	6
제8조. 수하물	7
제9조. 항공편 운항 스케줄, 지연 및 결항.....	10
제10조. 환불	10
제11조. 기내에서의 행동	11
제12조. 추가 서비스	12
제13조. 행정 절차	12
제14조. 손해에 대한 책임	13
제15조. 제목	15
제16조. 기타 약관	15
제17조. 소비자조정위원회	15

제1조. 용어 정의

다음의 표현은 어법이나 문맥상 달리 명시되지 않는 한 다음과 같은 의미로 정의됩니다.

당사

라 함은 Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft를 의미합니다.

고객

라 함은 모든 승객을 의미합니다 ("승객"의 정의 참조).

예약

에는 계획된 모든 운송 정보가 포함됩니다.

쿠폰

이라 함은 승객이 개별 구간 항공편을 탑승할 수 있는 권한을 부여하는 항공권의 일부를 의미합니다.

승객

이라 함은 당사가 항공기로 운송하거나 운송 예정인 항공권을 소지한 사람을 의미합니다.

항공권

이라 함은 전자적으로 기록되고 항공권 수령 (승객 영수증)이 문서화된 번호가 매겨진 확인을 의미합니다. "항공편 항공권"과 "항공권"은 아래에서는 동의어로 사용됩니다.

항공편 중단

은 당사가 사전에 승인한 출발지와 취항지 사이의 장소에서 승객이 요청한 여정의 중단을 의미합니다.

수화물 영수증

은 승객의 위탁 수하물 운송을 나타내는 항공권의 일부입니다.

항공기 운항사

는 항공권에 명시된 승객 및/또는 승객의 수하물을 운송하는 항공사로서, 항공권에 해당 항공사 지정 코드가 기재되어 있습니다.

체크인 마감 시한

은 승객이 체크인 수속을 완료하고 탑승권을 수령해야 하는 시한으로서, 당사 또는 해당 항공사가 지정합니다.

손상

에는 항공편의 운송 또는 항공사가 제공한 기타 서비스로 인해, 또는 그와 관련하여 발생하는 사망, 부상, 지연으로 인한 손해, 또는 기타 모든 손실을 의미합니다.

SDR

은 국제통화기금(IMF)에서 정의한 특별인출권(Special Drawing Rights)입니다.

일수

란 일요일과 공휴일을 포함한 모든 전체 역일입니다. 통지의 경우, 통지를 발송하는 날은 산입하지 않습니다. 항공권 유효 기간을 판단하는 경우에는 항공권 발행일 또는 출발일은 산입하지 않습니다.

제2조. 약관 적용

일반

2.1. 본 운송 약관은 항공권에 항공사 코드 "LH"가 표시된 항공편에 적용됩니다.

코드 셰어 or 공동 운항

2.2. 당사는 “코드 셰어 또는 공동 운항”으로 알려진 다른 항공사와 계약을 맺고 있습니다. 이는 루프트한자(LH)가 항공권에 운항사로 명시되어 있더라도 다른 항공사가 항공편을 운항할 수 있음을 의미합니다. 코드 셰어 운항편 또는 공동 운항편의 경우 루프트한자는 예약 시점에 항공편을 운항하는 항공사가 어디인지 고객에게 안내합니다.

다른 항공사가 운항하는 코드 셰어 또는 공동 운항 항공편의 경우에도 본 운송 규정이 적용됩니다.

항공편이 다른 항공사에서 운항하는 경우, 승객은 체크인 시간, 예약 재확인에 관한 조항, 비동반 미성년자 운송에 관한 요건 및 정책, 동물 운송, 운송 거부, 산소 장치, 운항 불규칙성, 탑승 거부 보상 및 무료 수하물 허용량/수량 등과 같은 항공편 운항 항공사의 특수한 특성을 숙지해야 합니다.

루프트한자의 코드 셰어 또는 공동 운항 파트너에 대한 정보는 당사 웹사이트 lufthansa.com에서 확인할 수 있습니다.

제3조. 항공권

일반

3.1.

3.1.1. 당사는 확정된 예약이 있고 항공권에 이름이 기재된 승객에게만 탑승을 제공합니다. 당사는 승객이 본인의 신원을 확인할 수 없으면 탑승을 거부할 권리가 있습니다.

3.1.2. 항공권은 양도 불가능합니다.

3.1.3. 항공권 환불 조건은 항공권 발행 당시 유효한 해당 운임 규정에 따릅니다. 승객 본인의 필요에 가장 적합한 항공 운임을 선택하십시오. 여행 취소 보험에 가입하는 것을 권장합니다.

유효 기간

3.2.

3.2.1. 항공권, 본 약관 또는 해당 운임에 별도로 명시되어 있지 않는 한(항공권에 포함된 정보에 따라 항공권의 유효 기간이 제한될 수 있음) 항공권의 유효 기간은 다음에 해당됩니다.

3.2.1.1. 발행일로부터 1년, 또는

3.2.1.2. 첫 번째 여행일로부터 1년(단, 항공권의 발행일로부터 1년 이내에 첫 번째 여행을 시작해야 함).

승객의 요청에 의한 변경

3.3.

(3.3.1. 및 3.3.2.은 삭제되었음)

3.3.3. 고객이 정해진 항공권 순서를 준수해야 하는 운임을 선택한 경우, 여행 데이터를 달리 변경하지 않은 상태에서 모든 개별 여정을 이용하지 않거나 항공권에 명시된 순서대로 이용하지 않으면 당사는 변경된 노선에 따라 항공 요금을 다시 계산합니다. 이 경우 항공 운임은 예약 당일의 고객의 가격 그룹이 고객의 실제 노선을 이용할 경우 지불해야 했던 운임에 따라 결정됩니다. 이 운임은 고객이 원래 결제한 운임보다 많거나 적을 수 있습니다.

변경된 노선에 대해 예약 당일에 해당하는 가격 그룹이 없는 경우 가장 저렴한 이전 가격 그룹이 변경된 노선의 재계산의 근거로 사용됩니다.

변경된 노선에 대해 예약 당일 기준으로 더 높은 운임이 결정된 경우 당사는 이미 결제된 운임을 고려하여 나머지 차액을 청구합니다. 당사는 고객이 이 차액을 결제했는지 여부에 따라 운송을 결정할 수 있습니다.

운임 약관에 정의된 환불 가능한 항공권이 있고 아직 한 구간도 비행하지 않은 경우 운임 약관에 따라 항공권 가격의 환불을 요청할 수 있습니다. 이는 고객의 탑승 권리를 포기한다는 것을 의미합니다.

제3.3.3조는 오스트리아에 거주하는 승객의 탑승에는 적용되지 않습니다.

3.3.4. 오스트리아에 거주하는 승객의 탑승에는 다음 조항이 적용됩니다.

정해진 항공권 순서를 준수해야 하는 운임을 선택한 경우, 여행 데이터를 달리 변경하지 않은 상태에서 모든 개별 여정을 이용하지 않거나 항공권에 명시된 순서대로 이용을 하지 않으면 당사는 변경된 노선에 따라 항공 요금을 다시 계산합니다. 고객의 여행 계획이 단순히 변경되거나 불가항력, 질병 또는 고객이 책임을 질 수 없는 기타 사유로 인해 모든 구간 또는 개별 구간의 탑승 시작이 금지되거나 항공권에 명시된 순서대로 개별 구간에 탑승이 금지된 경우에는 적용되지 않습니다. 변경 사유를 알게 되는 즉시 당사에 이를 알려주시기 바랍니다. 재계산의 경우 운임은 고객이 예약한 당일의 가격 그룹이 고객의 실제 노선을 이용할 경우 지불해야 했던 운임을 기준으로 결정됩니다. 이 운임은 고객이 원래 결제한 운임보다 많거나 적을 수 있습니다.

변경된 노선에 대해 예약 당일에 해당하는 가격 그룹이 없는 경우 가장 저렴한 이전 가격 그룹이 변경된 노선의 재계산의 근거로 사용됩니다.

변경된 노선에 대해 예약 당일 기준으로 더 높은 운임이 결정된 경우 당사는 이미 결제된 운임을 고려하여 나머지 차액을 청구합니다. 당사는 고객이 이 차액을 결제했는지 여부에 따라 운송을 결정할 수 있습니다.

제4조. 운임, 세금, 수수료 및 요금

최종 가격

4.1. 최종 가격은 세금, 수수료 및 요금을 포함한 운임입니다.

운임

4.2. 결제해야 할 운임에는 실제 출발지의 공항에서 실제 최종 취항지 공항까지 고객을 운송하는 비용이 포함됩니다. 운임에는 항공사가 부과하는 요금이 포함될 수 있습니다.

세금, 수수료 및 요금

4.3. 고객은 항공 운임 외에 승객 또는 승객에게 제공되는 서비스와 관련하여 주 정부 또는 지방 정부, 기타 기관, 공항 운영사가 부과하는 관련 세금, 수수료 및 기타 요금을 지불해야 합니다. 항공권을 구매할 때 항공 운임에 포함되어 있지 않은 이러한 세금, 수수료, 기타 요금에 대해 고객에게 알려드립니다. 이 내용은 일반적으로 항공권에도 따로 표시되어 있습니다.

제5조. 예약

예약 요건

5.1.

5.1.1. 각 항공편 쿠폰은 쿠폰에 명시된 탑승 클래스에 해당하는 운송과 좌석이 예약된 날짜의 항공편에만 사용할 수 있습니다. 좌석 예약이 없는 항공권의 경우 나중에 원하는 항공편에 좌석이 남아 있으면 고객이 좌석을 예약할 수 있습니다.

5.1.2. 당사 또는 당사의 공인 대행사는 고객의 예약 사항을 기록합니다. 고객의 요청이 있으면 당사는 고객에게 서면 예약 확인서를 제공합니다.

5.1.3. 특정 운임의 경우 고객의 예약 변경 또는 취소 권리를 제한하는 약관이 적용될 수 있습니다.

(5.2.항은 삭제되었음.)

개인 데이터

5.3. 당사는 모든 관련 데이터 개인정보 보호 규정에 따라, 그리고 항공편 예약, 항공권 구매, 추가 서비스 획득, 서비스 개발 및 제공, 출입국 및 입국 절차 촉진 그리고 고객의 여정 수립과 관련된 정보의 관련 정부 기관 및 기타 항공사 또는 앞서 언급한 다른 서비스 제공업체에 제공 등의 목적으로만 고객의 개인 데이터를 처리합니다.

좌석 예약

5.4.

5.4.1. 일부 루프트한자 항공편의 경우 사전 좌석 지정이 이용 가능합니다. 이 서비스를 이용하면 고객은 좌석상황에 따라 특정 좌석 유형(통로, 창가 또는 중간 좌석, 레그룸이 더 넓은 좌석)을 선택할 수 있습니다. 이 서비스는 일부 예약 등급의 경우 좌석 유형에 따라 수수료가 부과될 수 있습니다. 사전 좌석 지정(수수료 부과)은 의무 사항이 아닙니다.

5.4.2. 어떤 경우라도 고객은 체크인 시 특정 좌석을 요청할 수 있습니다. 선택하신 운임에 따라 변경 시 수수료가 발생할 수도 있습니다. “자동 체크인” 서비스를 이용하면 프로세스의 마지막 단계에서 다른 좌석이 아직 남아 있는 경우, 고객에게 배정된 좌석이 아닌 다른 좌석을 선택할 수 있습니다. 그러나 당사는 특정 좌석을 보장해 드리지 않습니다.

5.4.3. 당사는 언제든지, 심지어 항공기 탑승 이후에도 좌석을 배정 또는 재배정할 권리가 있습니다. 이는 운항, 안전 또는 보안상 이유로 필요할 수도 있습니다. 고객이 사전 좌석 지정을 구매하였으나 항공편이 취소되거나 안전 또는 보안상의 이유로 좌석이 재배정된 경우, 당사는 사전 좌석 지정 비용을 환불해 드립니다. 고객이 본인의 자유 의지로 항공편을 이용하지 않거나, 다른 탑승 클래스로 재예약하거나 또는 좌석 승급을 하거나, 비상구 옆 좌석 적합성에 관한 정보를 잘못 제공한 경우에는 환불해 드리지 않습니다.

제6조. 체크인 및 탑승

6.1. 체크인 마감 시간은 공항마다 다릅니다. 당사는 고객이 이러한 체크인 마감 시간을 숙지하고 이를 준수하실 것을 권장합니다. 고객이 체크인 마감 시간을 준수하지 않으면 당사는 예약을 취소할 권리가 있습니다. 당사 또는 항공권을 발행한 여행사는 고객의 당사 항공편 구간의 체크인 마감 시간을 알려 드립니다. 당사 항공편의 체크인 마감 시간은 당사 웹사이트 또는 항공권을 발행한 여행사에서 확인할 수 있습니다. 별도로 명시되어 있지 않는 한 고객은 항공편 출발 45분 전까지 체크인해야 합니다.

6.2. 고객은 체크인 시 당사가 지정한 시간까지 게이트에 도착해야 합니다.

6.3. 당사는 고객이 제 시간에 게이트에 도착하지 않으면 고객의 예약을 취소할 권리가 있습니다.

제7조. 운송 제한 및 거부

운송 거부권

7.1. 당사는 고객의 예약 시점 이전에 서면으로 고객을 당사 항공편으로 더 이상 운송하지 않을 것임을 통지한 경우 상황에 따라 서면 통지 시점부터 고객의 운송을 거부할 수 있습니다. 이는 고객이 이전 항공편에서 제7조 및 제11조에 명시된 행동 규칙을 위반하여 고객의 운송이 더 이상 용납될 수 없는 경우에 해당합니다. 또한 다음과 같은 경우에 고객의 운송을 거부할 수도 있습니다

7.1.1. 이러한 조치가 안전 및 보안 또는 공공 질서 또는 항공편 도착, 출발 또는 경유지 국가의 해당 법률, 법적 요건의 위반을 방지하기 위해 필요한 경우,

7.1.2. 고객의 운송이 다른 승객의 안전 및 보안, 건강 또는 복지에 상당한 정도의 부정적인 영향을 미치는 경우,

7.1.3. 알코올 또는 약물 중독을 비롯하여 승객의 행동, 정신적 또는 신체적 상태가 고객 본인, 다른 승객 또는 승무원에게 위험이 되는 경우,

7.1.4. 고객이 이전 항공편에서 당사의 행동 규칙을 현저하게 위반하였고 이러한 행위가 반복될 소지가 있다고 당사가 믿을 만한 사유가 있는 경우, 또는

7.1.5. 고객이 보안 검색을 거부한 경우, 또는

7.1.6. 고객이 해당 최종 운임을 지불하지 않은 경우, 또는

7.1.7. 고객이 취항지에서 입국에 필요한 여행 서류를 소지하지 않았거나, 고객이 승무원의 요청에도 불구하고 그러한 서류를 승무원에게 제시하기를 거부한 경우, 또는

7.1.8. 고객이 불법적으로 또는 Miles & More 약관을 위반하여 취득한 항공권 또는 분실 또는 도난당한 것으로 신고되거나 위조된 항공권을 제시하는 경우, 또는 고객이 항공권에 기재된 승객 이름과 본인이 동일인임을 증명하지 못하는 경우, 또는

7.1.9. 고객이 당사의 보안 규정을 준수하지 않는 경우, 또는

7.1.10. 고객이 당사의 모든 항공기에서 시행 중인 탑승 중, 그리고 기내에서의 흡연 금지를 무시하거나 기내에서의 전자 기기 사용에 대한 금지를 무시하는 경우.

아동 운송

7.2.

7.2.1. 5세 미만의 어린이는 18세 이상의 성인이 동반하는 경우에만 여행할 수 있습니다. 5세에서 12세 사이의 미동반 아동의 운송은 루프트한자 서비스 센터를 통해 사전에 전화로 등록해야 하며, 각 경우에 대해 공시된 요금 및 이와 관련되어 공시된 조항이 적용됩니다.

7.2.2. 아동은 기내 좌석에 자신의 아동용 좌석을 설치하여 여행할 수 있습니다, 이 경우 2세 미만의 아동용 추가 좌석을 예약해야 합니다. 아동용 좌석은 비행 내내 항공기 좌석 벨트로 고정되어 있어야 합니다. 아동용 좌석은 항공기 기내 사용에 적합해야 합니다. 그렇지 않은 경우 당사는 객실 내에 아동용 좌석을 가져오는 것을 거부할 수 있습니다. 당사는 아동용 좌석이 잘못 고정되거나 제대로 기능하지 않거나, 사용 지침을 준수하지 않아 발생한 결과에 대해 책임을 지지 않습니다.

제8조. 수하물

무료 수하물 및 초과 수화물

8.1. 무료 수하물 한도는 항공편 예약 시 공표된 유효 운임을 기준으로 합니다. 무료 수하물 허용량을 초과한 경우와 특별 수하물의 경우에는 수하물 운송 요금을 지불해야 합니다. 개별 수하물의 무게는 32kg을 초과할 수 없습니다.

낮선 사람의 수하물

8.2. 당사 항공편에 고객이 낮선 사람에게서 받은 수하물을 기내 수화물 및 위탁 수하물로 운송하는 것은 허용되지 않습니다.

수하물로 허용되지 않는 물품

8.3.

8.3.1. 수하물에 다음 품목이 포함되어서는 안 됩니다.

8.3.1.1. ICAO 또는 IATA 위험물 규정에 지정된 물품과 같은 항공기나 항공기 기내의 사람 또는 재산에 위험을 초래할 수 있는 물품. 특히 다음과 같은 항목은 금지됩니다. 폭발물, 압축 가스, 산화성 물질, 방사성 또는 자성 물질, 인화성 물질, 독성 물질, 공격성 물품.

8.3.1.2. 출발지, 도착지, 경유지 국가의 해당 규정에 따라 운송이 금지된 물품.

8.3.1.3. 위험하거나 안전하지 않거나 무게, 크기 또는 유형 및 부패성, 취약성 또는 특별한 민감성으로 인해 운송에 부적합한 물품,

8.3.1.4. 별도의 리튬 배터리 또는 충전용 리튬 배터리(일반적으로 노트북 컴퓨터, 휴대전화, 시계 및 카메라와 같은 전자 소비재용)는 휴대 수하물로만 운송할 수 있습니다. 정격 와트 160Wh를 초과하지 않는 별도의 리튬 배터리 또는 충전용 리튬 배터리는 소비자 전자 제품 예비 배터리로 최대 2개까지 운송할 수 있습니다. 정격 와트 100Wh에서 160Wh 사이의 별도 배터리 또는 충전용 배터리를 운송은 항공사의 사전 승인이 필요합니다. 배터리 및 충전용 배터리의 운송에 관한 자세한 내용은 국제민간항공기구(ICAO)의 국제 위험 물품에서 확인할 수 있으며 ICAO 웹사이트의 위험 물품 페이지 또는 Luftfahrt-Bundesamt LBA(독일연방항공국) 웹사이트를 직접 참조하시기 바랍니다.

8.3.2. 고객이 (a) 공격 또는 방어용으로 사용되는 총기류, 둔기 또는 날카로운 무기 및 스프레이, (b) 탄약 및 폭발물, (c) 외관 또는 표식으로 판단할 때 무기, 탄약 또는 폭발물로 간주될 수 있는 물품과 같은 무기 종류를 휴대하거나 수하물로 운송하는 경우 여행 시작 전 당사에 알려야 합니다. 당사는 위험물 운송 규정에 따라 그러한 물품들이 화물 또는 위탁 수하물로 운송되는 경우에만 운송을 허용합니다. 제2항은 공무상 무기를 소지해야 하는 경찰관에게는 적용되지 않습니다. 단, 비행 중에는 이러한 무기를 기장에게 인도해야 합니다.

8.3.3. 모든 종류의 무기, 특히 총기류, 둔기 또는 날카로운 무기 및 스프레이 장치와 스포츠 무기는 당사 재량에 따라 수하물로 허용될 수 있습니다. 이러한 무기류는 장전이 되어 있지 않고 안전 장치가 채워져 있어야 합니다. 탄약 운송에는 제8.3.1.1조에 명시된 ICAO 및 IATA 규정이 적용됩니다.

8.3.4. 당사는 이 섹션의 조항을 위반하여 위탁 수하물에 포함된 품목에 대해 책임을 지지 않습니다.

수화물 운송 거부 권리

8.4.

8.4.1. 당사는 8.3조에 명시된 약관을 준수하지 않는 수하물의 운송을 거부할 수 있습니다.

8.4.2. 당사는 물품의 크기, 모양, 무게, 내용, 특성 또는 안전상의 이유로 운송이 적합하지 않은 것으로 간주되거나 다른 승객의 안녕에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 물품을 수하물로 운송하는 것을 거부할 수 있습니다. 운송에 적합하지 않은 물품에 대한 정보는 요청 시 제공됩니다.

8.4.3. 당사는 통상적인 취급 시 안전하게 운반될 수 있도록 여행 가방이나 기타 유사한 용기에 적절하게 포장되지 않은 수하물의 운송을 거부할 수 있습니다.

승객 및 수하물 검색

8.5. 당사는 안전 및 보안상의 이유로 수하물의 엑스레이 관독뿐 아니라 고객 본인 및 수하물의 검색 또는 검사를 요구할 수 있습니다. 고객이 8.3조에 따라 허용되지 않거나 신고되지 않은 물품의 존재 여부를 확인하기 위한 고객 자신 또는 수하물의 검사에 동의하지 않는 경우, 당사는 고객과 고객의 수하물 운송을 거부할 수 있습니다.

위탁 수하물

8.6.

8.6.1. 위탁 수하물을 인수한 후 당사는 위탁 수하물을 보관하고 수하물 영수증과 수하물 식별용 가방 태그를 발행합니다.

8.6.2. 위탁 수하물에는 고객의 이름 또는 기타 개인 식별 정보가 부착되어 있어야 합니다.

8.6.3. 위탁 수하물은 안전상의 이유로 불가능한 경우를 제외하고 고객이 탑승한 항공기로 운송됩니다. 위탁 수하물이 후속 항공편으로 운송되는 경우 당사는 고객이 머무르고 있는 곳으로 이를 배송해 드립니다. 단, 통관 수속을 위해 본인이 참석해야 하는 경우는 예외입니다. 제14조 (손상 책임)은 영향을 받지 않습니다.

휴대 수하물

8.7.

8.7.1. 당사는 휴대 수하물의 갯수, 최대 무게 및 최대 크기를 지정합니다. 휴대 수하물은 반드시 앞 좌석 아래 또는 좌석 위 수납공간에 들어 갈 수 있어야 합니다. 고객의 휴대 수하물이 이러한 조건에 부합하지 않거나 안전 및 보안 요건을 충족하지 않으면 이를 위탁 수하물로 운송해야 합니다.

8.7.2. 화물칸으로 운송하기에 적합하지 않은 물품, 예를 들어 부서지기 쉬운 악기 및 상기 제8.7.1조의 요건을 충족하지 못하는 물품은 휴대용 수하물로 운송되어야 하며 사전에 당사에 알리고 허락을 받아야 합니다. 당사는 이러한 추가 서비스에 할증료를 부과할 수 있습니다.

위탁 수하물 반환

8.8.

8.8.1. 고객은 최종 취항지 또는 스탑오버 공항에서 위탁 수하물이 나오면 이를 조속히 회수해야 합니다.

8.8.2. 위탁 수하물은 수하물 영수증 소지자에게만 인도됩니다.

8.8.3. 위탁 수하물이 본인의 것이라고 주장하는 사람이 수하물 영수증을 제시하지 못하거나 수하물 (식별) 태그로 수하물이 식별되지 않는 경우, 당사는 본인이 정당한 권리자임을 당사가 납득할 수 있을 정도로 입증하는 경우에만 수하물을 인도합니다.

동물 운송

8.9.

8.9.1. 반려 동물의 운송은 당사의 동의가 필요하며 유효한 건강 및 예방 접종 증명서, 입국 허가서 및 해당 국가에서 요구하는 기타 입국 또는 통과 서류를 소지한 동물에 한하며, 안내견 및 보조견으로 인정되지 않으면 운송 케이지 또는 승인된 운송 컨테이너에 적절하게

운송되어야 합니다. 당사는 운송 방식 결정과 항공편으로 운송할 수 있는 동물의 수를 제한할 수 있는 권리가 있습니다.

객실에서 여행하는 동물(해당되는 경우 운송용 컨테이너 포함)은 고객 좌석의 발밑 공간에 넣을 수 있어야 하고 비행 내내 안전하게 결박되어 있어야 합니다.

기내에서 추가 휴대 수하물로 동물을 운송하는 방법에 대해서는 웹사이트(<https://www.lufthansa.com/xx/ko/animals-as-additional-carry-on-baggage>)의 정보를 참조하십시오.

동물의 무게, 운송 케이지 및 사료는 승객의 무료 수하물 허용량에 포함되지 않습니다. 운송을 하려면 초과 수화물 요금을 지불해야 합니다.

8.9.2. 승객에게 필요한 공인 안내견은 무료로 그리고 가능하면 기내에서 운송됩니다. 미국 외 지역의 항공편에 대한 요건은 <https://www.lufthansa.com/xx/ko/assistance-dogs>에서 다운로드할 수 있습니다.

8.9.3. 미국 출/도착 루프트한자 항공편은 14 CFR, Part 382 및 기타 법적 요건에 명시된 범위 내에서 장애인의 일처리 수행에 보조 동물의 동반이 필요한 경우, 장애인 보조견의 무료 운송을 보장합니다(각각 14 CFR, 섹션 382.3에 정의된 대로). 미국 출/도착 항공편에는 <https://www.lufthansa.com/xx/ko/assistance-dogs>에 나와 있는 운송 전제 조건이 적용됩니다.

루프트한자는 보조 동물로 개만 인정합니다. 보조 동물과 함께 여행하는 장애가 있는 승객은 보조 동물의 안전, 건강, 복지 및 행동에 대해 전적인 책임을 져야 합니다. 이는 보조 동물이 항공기 기내에 있거나 루프트한자가 통제하는 공항 구역에 있는 동안 다른 승객 및 승무원과 상호 작용하는 경우에도 적용됩니다.

8.9.4. 고객은 반려 동물의 안전, 건강 및 행동에 대해 전적인 책임을 지며 모든 입국, 출국, 건강 및 기타 규정과 법률은 물론 반려 동물이 출발하거나 입국 또는 중간 취항지 국가, 주 또는 영토에 적용되는 요구 사항을 준수해야 할 책임이 있습니다. 이는 특히 모든 필수 건강 증명서, 허가증 및 예방 접종에 적용됩니다. 특히, 루프트한자는 검역 중인 반려 동물의 주거와 관련된 비용과 반려 동물의 원산지 송환과 관련된 벌금 및 비용에 대한 책임을 지지 않습니다.

고객은 이러한 책임과 법률, 규정 및 요구 사항을 준수하지 않아서 발생하는 모든 비용과 반려 동물 동반으로 인해 발생하는 피해에 대해 책임을 져야 하며 당사의 고의 또는 중과실로 인한 손해를 제외하고는 당사에 책임을 물을 수 없습니다.

제9조. 항공편 운항 스케줄, 지연 및 결항

삭제

제10조. 환불

일반

10.1.

10.1.1. 결항, 재예약 또는 지연이 발생하는 경우 특정한 상황에서는 다른 청구 이외에 운임 환불이 가능할 수 있습니다.

10.1.2. 운임 약관에 따라 환불이 이루어 집니다. 일부 운임에는 환불 제한 사항이 포함되어 있습니다.

10.1.3. 운임, 세금, 수수료의 환불 금액은 운임 약관 및 사용한 항공권 구간에 따라 계산됩니다. 특정 결제수단 사용으로 인하여 발생한 결제수수료는 당사에서 환급하지 않습니다.

환불 수령인

10.2. 환불은 원칙적으로 예약에 사용한 결제 수단으로 이루어 집니다. 지급은 환불 자격이 있는 당사자에 대한 환불로 간주됩니다.

통화

10.3. 환불은 항공권을 지급한 동일한 통화로 이루어 집니다. 환불 금액은 결제 서비스 공급자의 환전 및 수수료로 때문에 환불 대상 항공권에 지불한 원래 금액과 다를 수 있습니다.

여행사에서의 환불

10.4. 여행을 통해 예약한 항공권의 경우, 여행사에서 부과하는 수수료로 인해 환급 금액이 고객이 여행사에 지불한 금액과 다를 수 있습니다. 따라서 당사는 고객이 여행사에 연락하여 환급 받을 것을 권장합니다.

제11조. 기내에서의 행동

일반

11.1. 승무원의 지시를 따라야 합니다. 고객이 기내에서 항공기나 타인 또는 기내 재산에 위험을 가하거나, 승무원의 직무 수행을 방해하거나, 흡연, 음주, 약물 복용 등과 관련된 승무원의 지시를 따르지 않거나, 다른 승객 또는 승무원에게 불쾌함, 불편, 피해 또는 부상을 초래할 수 있는 행동을 하는 경우, 당사는 제지를 포함하여 그러한 행동을 계속하지 못하도록 하는 데 합리적으로 간주되는 조치를 취할 수 있습니다. 당사는 고객의 후속 운송을 거부할 수 있으며 고객의 기내 행위는 기소 당할 수 있습니다.

전자 기기

11.2. 휴대전화, 라디오 및 원격 제어 장난감의 기내 사용은 금지되어 있습니다. 단, 항공기에 이동 전화 기술이 탑재되어 있는 경우에는 휴대전화 사용이 가능합니다. 이러한 항공기에서는 승무원의 지시에 따라 휴대전화를 사용할 수 있습니다. 모든 스피커 폰 통화는 금지됩니다.

금연 항공편

11.3. 모든 루프트한자 항공편은 금연입니다. 항공기의 모든 구역에서 흡연이 금지됩니다. 이 규정은 전자 담배에도 적용됩니다.

주류

11.4. 개인적으로 소지한 주류를 기내에서 마시는 것은 금지되어 있습니다.

좌석 벨트 착용 의무

11.5. 원칙적으로 고객은 비행 내내 좌석에 착석할 의무가 있습니다. 좌석에 앉아 있을 때는 좌석 벨트를 착용할 의무가 있습니다.

기내 사진 및 영상 촬영

11.6. 기내에서 사진 및 영상을 촬영하는 것은 촬영 대상자의 권리(특히 개인정보 보호 권리)가 지켜지고 보장되는 경우에만 가능합니다. 승무원은 언제든지 기내에서의 사진 및 영상을 촬영하는 것을 금지할 수 있습니다.

(11.7.항은 삭제되었음.)

제12조. 추가 서비스

12.1. 당사가 고객의 항공편 관련 서비스 이외의 서비스를 제3자에게 주선하거나, 항공편과 관련이 없는 운송 서비스 운송 서류를 발행하는 경우, 당사는 단지 고객의 대행사로서 업무를 처리하는 것입니다. 이러한 경우 해당 제3자 서비스 공급자의 약관이 적용됩니다.

12.2. 당사가 항공편 서비스에 포함되지 않는 당사 승객용 자체 셔틀 서비스에는 위에서 언급된 약관과는 다른 별개의 약관이 적용될 수 있습니다. 이러한 내용은 고객이 요청 시 제공됩니다.

제13조. 행정 절차

일반

13.1.

13.1.1. 고객은 필요한 모든 여행 서류 및 비자를 준비하고 고객이 출발, 도착 및 경유하는 국가의 모든 법률 및 규정을 준수해야 할 책임이 있습니다. 당사의 규정 및 지침에 대해서도 동일한 책임이 적용됩니다. 여행 서류 및 비자는 일시 체류 기간을 포함하여 고객 여정의 전체 기간 동안 유효해야 합니다. 당사는 이와 관련된 어떠한 책임도 지지 않으며, 특히 당사는 서류의 유효성을 확인해야 할 의무가 없습니다.

13.1.2. 당사는 고객이 그러한 문서 또는 비자를 휴대하지 않거나 해당 법률, 규정 또는 지침을 준수하지 않아서 발생하는 결과에 대해 책임을 지지 않습니다.

여행 서류

13.2. 여행 출발 전에 당사가 요청하면 고객은 취항지 또는 경유 국가에서 요구하는 모든 출입국 서류와 건강 및 기타 증명서를 제시하여야 하며, 필요한 경우 당사가 이를 복사하고 사본을 보관할 수 있도록 허용해야 합니다. 당사는 고객이 이러한 요건을 준수하지 않거나 고객의 여행 서류가 불충분한 경우 운송을 거부할 권리가 있으며, 고객의 본 조항 미준수로 인하여 고객에게 발생하는 손실 또는 비용에 대해 책임지지 않습니다.

입국 거절

13.3. 어떠한 이유로든 고객이 입국이 거절되고 고객이 해당 국가(경유지 또는 취항지 국가)에서 입국이 허용되지 않거나 당사가 고객을 출발지로 돌려 보내거나, 다른 목적지로 보내야 할 경우, 고객은 해당 항공 운임을 지불해야 할 책임이 있습니다. 당사는 고객이 당사에 지불한 모든 미사용 운송 자금을 이러한 항공 운임으로 적용할 수 있습니다. 당사는 입국 거부 또는 추방 지점까지 운송에 지불된 운임은 환불하지 않습니다.

벌금 등에 대한 승객의 책임

13.4. 고객이 입국 또는 경유한 국가의 법률 또는 규정을 준수하지 못하거나 필요한 서류를 적절한 양식으로 제출하지 못하여 당사에 벌금 또는 범칙금을 지불하거나 예치 또는 기타 비용 지출이 초래되는 경우, 고객은 이렇게 지불되거나 지출된 모든 금액을 당사가 요청하면 당사에 배상해야 할 의무가 있습니다.

세관 검사

13.5. 고객은 세관이나 다른 공무원이 요구하는 경우 고객의 위탁 수하물 및 휴대 수하물 검사에 응해야 합니다. 이러한 검사 과정 도중 또는 고객의 이러한 요건 위반으로 인하여 승객에게 발생한 손실이나 손해에 대해 당사는 책임을 지지 않습니다.

보안 검색

13.6. 고객은 정부 당국, 공항 요원 또는 당사가 실시하는 보안 검색에 응하고 수하물을 제출해야 할 의무가 있습니다.

데이터 전송

13.7. 국내 및 해외 당국(미국과 캐나다 포함)이 강제적 법적 요건에 따라, 그리고 운송 계약을 이행하는 데 있어 고객의 항공편과 관련된 여권 데이터 및 당사가 처리하고 사용한 모든 개인 데이터를 이들 당국에 전송할 것을 요청할 경우 당사는 이를 전송할 자격이 있습니다.

제14조. 손해에 대한 책임

일반

14.1.

14.1.1. 운송은 1999년 3월 28일 몬트리올 협정의 책임 명령이 적용되면 이 협정은 유럽 공동체에서 규정(EC) 889/2002로 개정된 (EC) No. 2027/97 버전과 유럽 회원국의 국내법에 의해 개정된 버전으로 구현되었습니다.

14.1.2. 피해 당사자가 야기된 손해 발생에 기여한 경우, 피해자의 기여 과실로 인한 손해 배상 책임의 면제 또는 감면과 관련하여 해당 국가의 법률 규범이 적용됩니다.

14.1.3. 몬트리올 협약에 따른 법원 보상 소송은 항공기 도착일 또는 항공기가 도착했어야 하는 날, 또는 운송이 중단된 날로부터 2년 이내에 제기되어야 합니다.

14.1.4. 당사는 당사의 정부 규정 이행 과정 중에 발생하거나 고객의 의무 불이행으로 발생하는 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

14.1.5. 어떤 상황에서도 당사의 책임은 문서화된 손해 금액을 초과하지 않습니다. 당사는 당사 또는 당사 직원이 중과실 또는 고의로 손해를 일으킨 경우에만 간접적 또는 결과적 손해에 대한 책임을 집니다. 이는 개인 상해에는 적용되지 않습니다.

14.1.6. 본 운송 약관에서 달리 명시적으로 규정되어 있지 않는 한, 몬트리올 협약 및 해당 국내법의 책임 배제 및 책임 제한이 적용됩니다.

사망 또는 부상에 대한 보상

14.2.

14.2.1. 승객이 사망하거나 부상을 당한 경우에는 책임에 대한 최대 보상 한도가 없습니다. 최대 SDR 128,821(EUR 약 150,000) 손실까지 항공사는 과실에 의한 손해 배상 청구에 이의를 제기할 수 없습니다. 이 금액을 초과하는 미수금은 항공사 그 자신과 직원 모두가 부주의하거나 과실이 있는 방식으로 행동하지 않았으며 부주의 또는 실수에 의한 부작위가 원인이 아님을 증명하는 경우에만 피할 수 있습니다.

선지급금

14.2.2. 승객이 사망하거나 부상을 당한 경우 항공사는 배상 대상자의 가 긴급한 경제적 필요를 보장할 수 있도록 배상 대상자 확인 시점부터 15일 이내에 선급금을 지급해야 합니다. 사망의 경우 선급금 최저 SDR 16,000(약 EUR 19,000)이상이어야 합니다.

수하물 손상, 분실 또는 파손

14.3.

14.3.1. 본 운송 약관의 8.6조에 따라 위탁 수하물의 경우, 수하물이 사전에 이미 손상된 경우를 제외하고는 과실과 무관하게 책임을 집니다. 위탁되지 않은 수하물의 경우, 당사의 당사와 당사 직원의 과실이 있는 행동에 대해서만 책임이 있습니다.

수하물 배상 책임 한도

14.3.2. 당사는 수하물의 파손, 분실 또는 손상에 대해 최대 SDR 1,288(약 EUR 1,500)까지만 배상 책임을 집니다. 승객이 가장 마지막으로 체크인 시 취항지에서의 위탁 수하물 인도 시의 금액 기반 특별 신고서를 제출하고 요청 받은 추가 요금을 지불한 경우에는 더 높은 배상 한도가 적용됩니다. 이 경우 항공사가 약정된 금액이 취항지에서의 위탁 수하물 인도 시 승객의 실제 이익보다 높다는 것을 입증할 수 없는 경우에는 약정 금액이 배상 한도로 간주됩니다.

수하물에 대한 불만

14.3.3. 고객이 인도된 수하물을 조건 없이 수령하는 경우, 이에 반하는 내용이 입증되지 않는 한 당사는 해당 수하물이 양호한 상태로 운송 계약에 따라 고객에게 인도된 것으로 간주합니다. 수하물이 파손, 분실 또는 손상된 경우 승객은 최대한 빠른 시일 내에 서면 또는 텍스트 형식으로 항공사에 보상을 요청해야 합니다. 수하물이 파손된 경우, 적격 당사자가 파손을 발견한 즉시 항공사에 통지하지 않으면 모든 법적 조치가 배제되지만, 위탁 수하물의 경우에는 수하물 인수 후 7일 이내에 통지하면 됩니다. 항공사가 사기 행위를 한 경우에는 이 조항이 적용되지 않습니다.

14.3.4. 당사는 당사의 부주의 또는 고의가 아닌 경우에는 승객 수하물 내의 물품으로 인해 야기된 수하물 파손에 대한 책임을 지지 않습니다. 이러한 물품이 다른 승객의 수하물이나

당사 재산에 손상을 야기하는 경우 고객은 당사에 그로 인해 발생하는 모든 손해 및 비용을 보상해야 합니다.

승객 및 수하물 운송 지연

14.4.

14.4.1. 당사 또는 당사의 직원이 손해를 방지하기 위해 합당한 모든 조치를 취하지 못했거나 이러한 조치를 취하는 것이 불가능한 상황이 아니었다면 당사는 승객 운송 및 위탁 수하물 운송 지연으로 인한 손해에 대해 책임을 집니다.

지연에 대한 배상 책임 한도

14.4.2. 승객 운송 지연으로 인한 배상 책임 한도는 SDR 5,346(약 EUR 6,000)입니다.

14.4.3. 수하물 운송 지연으로 인한 손해 배상 책임 한도는 SDR 1,288(약 EUR 1,500)입니다. 승객이 가장 마지막으로 체크인 시 취항지에서의 위탁 수하물 인도 시의 금액 기반 특별 신고서를 제출하고 요청 받은 추가 요금을 지불한 경우에는 더 높은 배상 한도가 적용됩니다. 이 경우 항공사가 약정된 금액이 취항지에서의 위탁 수하물 인도 시 승객의 실제 이익보다 높다는 것을 입증할 수 없는 경우에는 약정 금액이 배상 한도로 간주됩니다.

수하물에 대한 불만

14.4.4. 지연된 수하물 인도로 인해 손실이 발생한 경우 승객은 최대한 빠른 시일 내에 서면 또는 텍스트 형식으로 항공사에 통지하여야 합니다. 지연으로 인한 손실의 경우 적격 당사자가 수하물 인도 후 21일 이내에 손실 사실을 통보하지 않으면 모든 법적 조치가 배제됩니다. 항공사가 사기 행위를 한 경우에는 이 조항이 적용되지 않습니다.

승객의 공동 과실

14.4.5. 피해 당사자가 손실 발생에 기여한 경우, 보상 청구 금액은 해당 당사자의 과실 기여에 비례하여 감면됩니다. 특히 피해 당사자는 불합리한 교체 용도 구매를 통해 수하물의 분실 또는 운송 지연 보상 금액을 증가시키지 않을 의무가 있습니다.

제15조. 제목

본 운송 규정의 제목은 편의를 위한 것이며 배상의 해석 또는 청구 용도로 사용하기에 적합하지 않습니다.

제16조. 기타 약관

운송은 당사 상황에 적용되거나 당사가 발표한 특정 추가 규정 및 약관의 적용을 받습니다. 이러한 규정 및 약관은 수시로 변경될 수 있습니다. 이 중 특히 중요한 것은 미성년자, 임산부 및 환자 승객의 운송과 기내에서의 전자 기기 사용 및 주류 섭취 제한 사항 등입니다. lufthansa.com에서 당사 정보를 확인해 주십시오.

제17조. 소비자조정위원회

당사는 소비자조정위원회에서의 분쟁 해결에 참여합니다. 관할 소비자조정위원회는 *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*, (Consumer conciliation board for public transport) Fasanenstraße 81, 10623 Berlin입니다.

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

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

유럽연합 집행위원회에서도 청원에 이용할 있는 온라인 분쟁 해결(ODR) 플랫폼을 제공합니다. 이 플랫폼은

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>에서 확인할 수 있습니다