

Общие условия перевозки пассажиров и багажа (ОПУ авиабилета)

Франкфурт, Июнь 2022 года

Опубликовано:

Авиакомпания Дойче Люфтганза Акциенгезельшафт (Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft)

Статья 1: Термины и определения`	2
Статья 2: Применимость.....	3
Статья 3: Билеты.....	3
Статья 4: Тарифы, налоги, сборы и начисления.....	5
Статья 5: Бронирования	5
Статья 6: Регистрация на рейс и посадка в самолет.....	6
Статья 7: Ограничения перевозки и отказ в перевозке.....	7
Статья 8: Багаж	8
Статья 9: Расписания, задержки и отмена рейсов.....	12
Статья 10: Возмещения	12
Статья 11: Поведение на борту.....	13
Статья 12: Дополнительные услуги.....	14
Статья 13: Административные формальности	14
Статья 14: Ответственность за ущерб	15
Статья 15: Заголовки.....	18
Статья 16: Прочие условия.....	18
Статья 17: Орган урегулирования претензий потребителей	18

Статья 1: Термины и определения`

Если из формулировки или контекста не вытекает иного, выражения в настоящем документе трактуются следующим образом:

Мы

означает Дойче Люфтганза Акциенгезельшафт (Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft)

Вы

означает всех лиц, являющихся пассажирами (см. также определение «пассажир»).

Бронирование

включает всю информацию о планируемой поездке.

Купон

– часть авиабилета, в обмен на который пассажир получает посадочный талон с указанием своего места в самолете.

Пассажир

– любое лицо, имеющее билет или перевозимое в самолете с нашего согласия.

Авиабилет

– подтверждение оплаченного рейса, зарегистрированное в электронном виде с присвоенным номером и оформленное в виде квитанции билета (пассажирской квитанцией). «Авиабилет» и «билет» в настоящем документе используются как синонимы.

Незапланированное завершение полета

– перерыв в путешествии по запросу пассажира в пункте между пунктом вылета и пунктом назначения, заранее одобренный нами.

Багажная квитанция

– часть билета, которая относится к перевозке зарегистрированного багажа.

Авиаперевозчик

– перевозчик, который перевозит пассажира и (или) багаж пассажира, как указано в билете, и чей код авиакомпании указан на билете.

Завершение регистрации

– время, указанное нами или соответствующим перевозчиком, к которому вы должны завершить регистрацию и получить посадочный талон.

Ущерб

включает смерть, повреждения, убыток в связи с задержками, убыток или ущерб любого рода, возникающий вследствие перелета рейсом или иной услуги, оказанной перевозчиком, или в связи с ними.

СПЗ

– специальные права заимствования в соответствии с определением, данным Международным валютным фондом.

Дни

– полные календарные дни, в том числе воскресенье и государственные праздники; в отношении уведомлений мы не учитываем день отправки уведомления; для определения срока действия билета мы не учитываем день оформления билета и день вылета.

Статья 2: Применимость

Общие положения

2.1. Настоящие Условия перевозки применяются только к рейсам, в авиабилетах на которые нанесен код авиакомпании «LH».

Код-шеринг

2.2. Мы включили договоренности с другими авиакомпаниями, которые мы называем «Совместными рейсами». Это означает, что другая авиакомпания может являться оператором рейса, даже если в качестве перевозчика в соответствующей графе билета указана Lufthansa (LH). В случае Совместного рейса Lufthansa сообщит вам название перевозчика-оператора рейса в момент бронирования.

В отношении услуг на Совместных рейсах, выполняемых другими перевозчиками, действуют настоящие Условия перевозки.

Если рейс выполняется другим перевозчиком, вам следует ознакомиться с правилами перевозки авиакомпании, выполняющей рейс, например, временем регистрации, положениями, касающимися повторного подтверждения бронирования, требованиями и политикой в отношении перевозки несопровождаемых несовершеннолетних, перевозки животных, отказа в перевозке, предоставления кислородных устройств, компенсации в случае нарушений в работе или за отказ в перевозке, норм бесплатного провоза багажа и др.

Информация о партнерах Lufthansa по соглашениям о совместных рейсах доступна на нашем веб-сайте lufthansa.com.

Статья 3: Билеты

Общие положения**3.1.**

3.1.1. Мы обеспечиваем перевозку только того пассажира, имя которого указано в билете, при условии предоставления подтвержденного бронирования. Мы оставляем за собой право отказать в перевозке, если пассажир не может подтвердить свою личность.

3.1.2. Билеты передаче не подлежат.



3.1.3. Условия возвращения платы за авиабилеты регулируются соответствующими положениями о тарифах, действующими на момент оформления авиабилета. Просим вас выбирать тариф, который наилучшим образом отвечает вашим потребностям. Рекомендуем приобрести страховку в случае отмены путешествия.

Срок действия

3.2.

3.2.1. Если в билете, настоящих Условиях или в применимых тарифах (которые могут ограничивать срок действия билета на основании информации в билете) не указано иное, билет действителен в течение:

3.2.1.1. одного года с даты оформления или

3.2.1.2. одного года с даты первого перелета при условии, что он осуществлен в течение одного года с даты оформления билета.

Изменения, вносимые по запросу пассажира

3.3.

(п. 3.3.1. и п. 3.3.2. удалены)

3.3.3. Если вы выбрали тариф, который предусматривает соблюдение фиксированной последовательности маршрута, обозначенного в билете, обратите внимание, что если на отдельных этапах маршрута услуги перевозки не используются или используются не в порядке, указанном в билете, в данные которого не были внесены какие-либо другие изменения, мы пересчитаем стоимость билета с учетом изменения маршрута. В таком случае будет определена сумма в соответствии с тарифом, которую необходимо будет заплатить за фактический маршрут в вашей ценовой группе по состоянию на день бронирования. Данный тариф может оказаться выше или ниже того, что вы оплатили изначально.

Если тип тарифа, по которому вы изначально забронировали билет, не мог быть применен в отношении измененного маршрута в день бронирования, за основу для пересчета стоимости билета будет принят самый низкий из доступных ранее типов тарифа, применимый с учетом изменений вашего маршрута.

Если в день бронирования вашего измененного маршрута будет установлен более высокий тариф, с вас будет взыскана разница с учетом уже уплаченной суммы. Обратите внимание, что оказание услуги перевозки будет зависеть от того, оплатили ли вы данную разницу в цене.

Если для вашего билета предусмотрен возврат средств, как указано в условиях тарифа и вы еще не совершили перелет ни по одному из сегментов, вы можете обратиться за возмещением стоимости билета в соответствии с условиями тарифа. Это означает ваш отказ от права на перевозку.

Положения настоящей статьи 3.3.3. не применяются к перевозке пассажиров, проживающих в Австрии.

3.3.4. К перевозке пассажиров, проживающих в Австрии, применяются следующие положения. Если вы выбрали тариф, который предусматривает соблюдение фиксированной

последовательности маршрута, обозначенного в билете, обратите внимание, что если на отдельных этапах маршрута услуги перевозки не используются или используются не в порядке, указанном в билете, в данные которого не были внесены какие-либо другие изменения, мы пересчитаем стоимость билета с учетом изменения маршрута. Данные условия не применяются с начала перевозки на всех или на отдельных этапах маршрута в порядке, указанном в авиабилете, если вы решите изменить свои планы путешествия или не сможете лететь в связи с форс-мажорными обстоятельствами, болезнью или по другой причине, действие которой вы не можете контролировать. Всегда, когда это возможно, сообщайте нам о причинах таких изменений сразу, как только вам станет о них известно. В случае перерасчета установленная цена будет основана на тарифе, по которому вы бы купили билет согласно фактическому маршруту в вашей ценовой группе в день бронирования. Данный тариф может оказаться выше или ниже того, что вы оплатили изначально.

Если тип тарифа, в котором вы изначально забронировали билет, не мог быть применен в отношении измененного маршрута в день бронирования, за основу для пересчета стоимости билета будет принят самый низкий из доступных ранее типов тарифа, применимый с учетом изменений вашего маршрута.

Если в день бронирования вашего измененного маршрута будет установлен более высокий тариф, с вас будет взыскана разница с учетом уже уплаченной суммы. Обратите внимание, что оказание услуги перевозки будет зависеть от того, оплатили ли вы данную разницу в цене.

Статья 4: Тарифы, налоги, сборы и начисления

Конечная цена

4.1. Конечная цена – тариф за перевозку, включая все налоги и сборы.

Тарифы

4.2. Оплачиваемый вами тариф покрывает стоимость осуществления перевозки из аэропорта фактического пункта отправления в аэропорт конечного пункта назначения. В тариф могут входить сборы, взимаемые авиакомпанией.

Налоги, пошлины и дополнительные сборы

4.3. Уплата всех применимых налогов, пошлин и других сборов, налагаемых государством, местными органами власти, иными органами или оператором аэропорта и касающихся пассажира или услуг, оказанных пассажиру, осуществляется дополнительно к стоимости авиатарифа. При приобретении билета вам сообщат о сумме таких налогов, сборов и других дополнительных сборов, не включенных в авиатариф. Они также обычно указаны отдельно на билете.

Статья 5: Бронирования

Требования к бронированию

5.1.

5.1.1. Каждый полетный купон будет считаться действительным только в классе обслуживания, указанном в купоне, и только в тот день и тем рейсом, на которые было зарезервировано

место. Место по билетам без зарезервированного места можно забронировать позже, если оно еще будет доступно на рейсе, которым вы хотите совершить перелет.

5.1.2. Ваше бронирование будет зарегистрировано нами или нашими Уполномоченными агентами. По запросу мы отправим вам письменное подтверждение вашего бронирования.

5.1.3. На определенные тарифы распространяются правила, которые ограничивают ваше право в отношении изменения или отмены бронирования.

(п. 5.2. удален).

Персональные данные

5.3. Мы обязуемся обрабатывать ваши персональные данные в соответствии со всеми соответствующими правилами конфиденциальности данных и только для следующих целей: бронирование авиабилетов, покупка билетов, получение дополнительных услуг, усовершенствование и предоставление услуг, упрощение иммиграционных процедур и процедур въезда, а также предоставление соответствующим государственным учреждениям и другим авиакомпаниям или другим поставщикам вышеупомянутых услуг информации, связанной с организацией вашей поездки.

Бронирование места

5.4.

5.4.1. На некоторых рейсах Lufthansa вы можете воспользоваться услугой предварительного выбора места. В рамках оказания данной услуги при наличии возможности вы можете выбрать определенную категорию мест (у прохода, у окна или посередине, место с увеличенным пространством для ног). В зависимости от типа места, в некоторых классах бронирования эта услуга оказывается за дополнительную плату. Предварительный выбор места (платно) необязателен.

5.4.2. Всегда есть возможность попросить определенное место при регистрации на рейс. За изменения может взиматься плата. Это зависит от выбранного тарифа. При использовании опции «автоматической регистрации на рейс» вам предоставляется возможность в конце процесса выбрать (при условии наличия свободных мест) место, отличное от выделенного вам. Имейте в виду, что мы не можем гарантировать наличие определенных мест.

5.4.3. Мы имеем право в любое время, даже после посадки в самолет, заново распределить посадочные места. Это может быть необходимо по соображениям безопасности или по причинам технического характера. Если вы оплатили предварительный выбор места, а ваш рейс отменен или вы получили другое место из соображений безопасности или по техническим причинам, мы возместим вам стоимость предварительного бронирования места. Вы не получите возмещение стоимости, если не совершили перелет по своему желанию, изменили бронирование, оформили повышение класса обслуживания до следующего или предоставили неверную информацию о пригодности к размещению на месте у аварийного выхода.

Статья 6: Регистрация на рейс и посадка в самолет

6.1. Сроки регистрации в разных аэропортах могут различаться. Рекомендуем заранее ознакомиться со сроками регистрации и соблюдать их. Если вами не будет соблюдено время регистрации на рейс, мы имеем право аннулировать ваше бронирование. Мы или туристическое агентство, оформившее билет, проинформируем вас о времени окончания регистрации на рейс на первом участке осуществляемого нами перелета. Со сроками регистрации на рейсы можно ознакомиться на нашем веб-сайте или в туристическом агентстве, которое оформило ваш билет. Если не указано иное, пассажиры должны зарегистрироваться не позднее, чем за 45 минут до запланированного по расписанию времени вылета.

6.2. Необходимо находиться у выхода на посадку не позднее времени, указанного при регистрации на рейс.

6.3. Мы имеем право отменить ваше бронирование, если вы не прибыли к выходу на посадку вовремя.

Статья 7: Ограничения перевозки и отказ в перевозке

Право на отказ от перевозки

7.1. Мы вправе отказать вам в перевозке или в продолжении перевозки, если посчитаем это целесообразным. В таком случае мы уведомим вас в письменном виде до оформления бронирования о том, что мы не допускаем вас на наши рейсы с момента отправки нами соответствующего письменного уведомления. Это возможно, если во время предыдущего перелета вы нарушили правила поведения, указанные в статьях 7 и 11, вследствие чего перевозка стала неприемлемой. Мы также вправе отказать вам в перевозке в случае, если

7.1.1. эта мера является необходимой из соображений безопасности или общественного порядка, либо для предотвращения какого-либо нарушения применимого законодательства или требований закона какого-либо государства, из которого / в которое осуществляется вылет или над которым осуществляется рейс; или

7.1.2. ваша перевозка может оказать существенно отрицательное воздействие на безопасность, здоровье или комфорт других пассажиров; или

7.1.3. ваше поведение, состояние, психическое или физическое здоровье, включая среди прочего, воздействие алкоголя или наркотиков, представляют опасность для вас, других пассажиров или членов экипажа; или

7.1.4. во время предыдущего перелета вы существенно нарушили правила своим поведением, и у нас есть основания полагать, что такое поведение может повториться; или

7.1.5. вы отказались от прохождения проверки службами безопасности; или

7.1.6. вы не оплатили применимую конечную стоимость; или

7.1.7. у вас нет проездных документов, необходимых для въезда в пункт назначения, или вы отказываетесь предъявить их по просьбе экипажа; или



7.1.8. вы предъявляете билет, который получили незаконным образом или нарушив правила и условия участия Miles and More, который был заявлен как утраченный или украденный, является поддельным или если вы не можете подтвердить свою личность в качестве пассажира, указанного в билете; или

7.1.9. вы не соблюдаете наши правила безопасности; или

7.1.10. вы игнорируете запрет на курение в салоне нашего самолета как во время посадки, так и на борту, и вы игнорируете запрет на использование электронных устройств на борту.

Перевозка детей

7.2.

7.2.1. Дети в возрасте до 5 лет могут путешествовать только в сопровождении взрослого, достигшего 18 лет. Перевозку детей в возрасте от 5 до 12 лет без сопровождения необходимо заранее регистрировать по телефону через сервисный центр Lufthansa и оплатить по тарифу, рассчитываемому в каждом конкретном случае и в соответствии с установленными требованиями.

7.2.2. Дети также могут путешествовать в своих собственных детских креслах безопасности, закрепленных в пассажирском кресле. Для этого необходимо забронировать дополнительное место для ребенка до 2 лет. Ребенок должен находиться в детском кресле с ремнем безопасности на протяжении всего полета. Детское кресло должно подходить для использования на борту самолета. В ином случае мы имеем право отказать в перевозке детского кресла в кабине самолета. Мы не принимаем на себя ответственность за последствия ненадежного крепления детского кресла, его ненадлежащего функционирования или несоблюдения инструкций.

Статья 8: Багаж

Бесплатный провоз багажа и сверхнормативный багаж

8.1. Ограничения по бесплатному провозу багажа основываются на действующих тарифах, устанавливаемых на момент бронирования рейса. Провоз багажа, превышающего норму бесплатного провоза багажа, и специального багажа должен быть оплачен дополнительно. Вес каждого места багажа не может превышать 32 кг.

Перевозка багажа от незнакомых лиц

8.2. На наших рейсах ни в ручной клади, ни в регистрируемом багаже нельзя провозить багаж, который вам передали незнакомые люди.

Предметы, которые нельзя сдавать в багаж

8.3.

8.3.1. В вашем багаже не должны находиться:

8.3.1.1. предметы, указанные в Правилах перевозки опасных предметов и веществ ИКАО или ИАТА, которые могут представлять опасность для самолета, лиц или собственности на борту самолета, Сюда, в частности, входят взрывчатые вещества, сжатые газы, окислители,

радиоактивные или намагниченные вещества, легковоспламеняющиеся, а также ядовитые и агрессивные вещества;

8.3.1.2. предметы, перевозка которых запрещена в соответствии с применимым законодательством любого государства, из которого, в которое или через которое осуществляется полет;

8.3.1.3. Предметы, которые являются опасными или небезопасными, либо непригодными для перевозки из-за их веса, размера или типа, из-за короткого срока хранения, хрупкости или особой чувствительности;

8.3.1.4. Отдельные литиевые батареи или перезаряжаемые литиевые аккумуляторы (как правило, используемые в бытовой электронике, например ноутбуках, мобильных телефонах, часах и фотоаппаратах) можно перевозить только в ручной клади. В качестве запасных деталей к электронным устройствам разрешается провозить не больше двух отдельных литиевых батарей или перезаряжаемых литиевых аккумуляторов емкостью не более 160 Вт·ч. Перевозка отдельных батарей или перезаряжаемых аккумуляторов емкостью от 100 до 160 Вт·ч возможна с предварительного разрешения авиакомпании. Более подробная информация о перевозке одноразовых батарей питания или перезаряжаемых аккумуляторных батарей содержится в Международных правилах перевозки опасных грузов Международной организации гражданской авиации (ICAO), опубликованных непосредственно на веб-сайте ICAO в разделе «Опасные грузы» или на веб-сайте Luftfahrt-Bundesamt LBA (уполномоченного органа в области гражданской авиации Германии).

8.3.2. В случае перевозки с собой на борту или в багаже оружия любого рода, в частности (а) стрелкового, режущего или колющего, а также газовых баллончиков, применяемых в целях нападения или защиты; (b) боеприпасов и взрывоопасных веществ; (c) предметов, которые по своему внешнему виду или своей маркировке напоминают оружие, боеприпасы или взрывоопасные вещества, вы должны заявить нам об этом до начала путешествия. Перевозка предметов такого рода допускается только в том случае, если они перевозятся в соответствии с положениями, касающимися перевозки опасных предметов, в качестве груза или сдаваемого багажа. Предложение 2 данного пункта не относится к лицам, служащим в полиции, которые обязаны носить оружие при исполнении служебных обязанностей. Во время перелета они должны сдать свое оружие капитану воздушного судна.

8.3.3. По нашему усмотрению в качестве багажа может быть разрешено любое оружие, в частности огнестрельное, колющее или режущее оружие, а также распылители и спортивное оружие. Оружие должно быть разряжено и поставлено на предохранитель. На перевозку боеприпасов распространяются положения ICAO и IATA, указанные в пункте 8.3.1.1.

8.3.4. Мы не несем ответственности за сохранность любых вещей, которые вы поместили в свой регистрируемый багаж вопреки положениям настоящего раздела.

Право отказа в перевозке багажа

8.4.

8.4.1. Мы вправе отказать в перевозке багажа, если он не соответствует требованиям пункта 8.3.

8.4.2. Мы можем отказать в перевозке в багаже любого предмета, который мы считаем неподходящим для перевозки из-за его габаритов, формы, веса, содержимого, характера товаров или из соображений безопасности, а также если это может негативно повлиять на благополучие других пассажиров. Информацию о предметах, не подходящих для перевозки, можно получить по запросу.

8.4.3. Мы можем отказать принять багаж к перевозке, если он не упакован надлежащим образом в соответствующие чемоданы или другие аналогичные контейнеры для гарантии его безопасной и надежной транспортировки при условии стандартного обращения с багажом при погрузке/разгрузке.

Досмотр пассажиров и багажа

8.5. По соображениям безопасности мы можем потребовать разрешить произвести досмотр или скрининг вас лично и вашего багажа, а также пропустить ваш багаж через рентген-оборудование. Если вы не согласны, чтобы осматривали вас или ваш багаж на наличие предметов, которые не разрешены к перевозке в соответствии с пунктом 8.3. или не были задекларированы, мы можем отказать в перевозке вас и вашего багажа.

Зарегистрированный багаж

8.6.

8.6.1. После регистрации багажа мы возьмем его на хранение, а вам выдадим багажную квитанцию и багажную бирку для идентификации багажа.

8.6.2. На зарегистрированном багаже должна быть указана ваша фамилия или иная форма идентификации.

8.6.3. Зарегистрированный багаж будет перевезен на том же самолете, на котором будете лететь вы, за исключением случаев, когда это невозможно по соображениям безопасности. В случае перевозки зарегистрированного багажа следующим рейсом, мы доставляем его вам в ваш пункт назначения, если при таможенном досмотре не требуется ваше присутствие. Статья 14 (Ответственность за ущерб) остается без изменений.

Ручная кладь

8.7.

8.7.1. Мы можем указывать количество, максимальный вес и максимальные габариты ручной клади. Ручная кладь должна всегда помещаться под сиденьем напротив вас или в индивидуальных местах для хранения багажа. Если ваша ручная кладь не соответствует этим условиям или требованиям к обеспечению безопасности, ее необходимо сдать в зарегистрированный багаж.

8.7.2. Предметы, которые не подходят для перевозки в багажном отсеке, например, хрупкие музыкальные инструменты, и которые не соответствуют требованиям, изложенным в п. 8.7.1. выше, будут приняты к перевозке в салоне самолета только при направлении вами предварительного уведомления и наличии нашего согласия на их перевозку. За эту дополнительную услугу может взиматься дополнительная плата.

Выдача зарегистрированного багажа

8.8.

8.8.1. Вы должны получить свой багаж, как только он будет подготовлен к выдаче в аэропорту конечного назначения или в аэропорту, в котором вы совершаете остановку в пути.

8.8.2. Мы передаем зарегистрированный багаж только владельцу багажной квитанции.

8.8.3. Если лицо, которое должно получить багаж, не может предъявить багажную квитанцию или идентифицировать багаж с помощью багажной (идентификационной) бирки, то мы выдаем багаж только при условии, что право на его получение было доказано в удовлетворившей нас форме.

Перевозка животных

8.9.

8.9.1. Для перевозки домашних животных необходимо получить наше согласие и предоставить на животных действующие справки о здоровье и сертификаты вакцинации, разрешения на ввоз и другие въездные или транзитные документы, требуемые соответствующими странами. Если собаки не являются лицензированными собаками-поводырями и собаками-помощниками, их следует перевозить в транспортных клетках или утвержденных транспортных контейнерах согласно установленным требованиям. Мы сохраняем за собой право устанавливать способ перевозки и ограничить количество животных, допускаемых на один рейс.

Животные, путешествующие в салоне самолета (в том числе в применимых случаях их контейнер для перевозки), должны быть размещены у ног вашего кресла и надежно закреплены на протяжении всего периода нахождения на борту.

На нашем сайте вы можете ознакомиться с информацией о перевозке животных в качестве дополнительной ручной клади в салоне: <https://www.lufthansa.com/xx/ru/animals-as-additional-carry-on-baggage>.

Имейте в виду, что вес животных, их транспортной клетки и корма не входит в норму бесплатного провоза багажа на одного пассажира. Сверхнормативный багаж принимается к перевозке после оплаты.

8.9.2. Лицензированная собака-поводырь, необходимая для пассажира, будет перевозиться бесплатно и, по возможности, в салоне. Ознакомьтесь с требованиями для полетов за пределы Соединенных Штатов Америки, которые можно скачать с сайта <https://www.lufthansa.com/xx/ru/assistance-dogs>.

8.9.3. В пределах, указанных в 14-м Своде федеральных нормативных актов (CFR), часть 382 и других правовых нормах, Lufthansa обязуется обеспечить на рейсах в/из США бесплатную перевозку собаки-поводыря лицом с ограниченными возможностями (согласно определению, установленному в 14-м CFR, раздел 382.3), если сопровождение животным-помощником необходимо для оказания помощи пассажиру при выполнении им какой-либо работы или задач. См. предварительные условия перевозки, применимые к рейсам в/из США, по ссылке <https://www.lufthansa.com/xx/ru/assistance-dogs>.



Lufthansa разрешает перевозить в салоне только собак-помощников. Пассажир с ограниченными возможностями, путешествующий с собакой-помощником, несет полную ответственность за безопасность, здоровье, благополучие и поведение своей собаки-помощника. Данное требование также относится к взаимодействию животного-помощника с другими пассажирами и членами экипажа во время его нахождения на борту воздушного судна или в зоне аэропорта, контролируемой Lufthansa.

8.9.4. Пассажир несет единоличную ответственность за безопасность, здоровье и поведение своего питомца, а также за соблюдение всех правил въезда и выезда, санитарных норм и других правил и законов, а также требований, которые применяются в стране, штате или на территории, из которой или в которую животное перевозится и(или) на которой находится промежуточный пункт назначения. Данное требование относится, главным образом, к любым необходимым медицинским справкам, разрешениям и сертификатам о вакцинации. Lufthansa не несет ответственности за расходы, связанные с помещением домашнего животного на карантин, а также за штрафы и расходы, связанные с репатриацией животного обратно в страну, из которой его вывозили.

Вы несете ответственность за все затраты, вытекающие из неисполнения этих обязательств, законов, правил и требований, а также за весь ущерб, причиненный сопровождающим вас животным, и освобождаете нас от любой ответственности, кроме случаев нанесения нами ущерба намеренно или по причине грубой халатности.

Статья 9: Расписания, задержки и отмена рейсов

удалено

Статья 10: Возмещения

Общие положения

10.1.

10.1.1. В случае отмены, повторного бронирования или задержки рейса, в дополнение к другим претензиям, возмещение стоимости возможно при определенных условиях.

10.1.2. Возврат осуществляется также в соответствии с условиями тарифа. При некоторых тарифах действуют ограничения на возврат средств.

10.1.3. Сумма возврата, налоги и сборы будут рассчитываться в соответствии с условиями тарифа и с учетом любых аспектов, отраженных в билете. Мы не возмещаем комиссии, удерживаемые при использовании определенного способа оплаты.

Получатель возмещения

10.2. Как правило, возврат производится на форму оплаты, которая использовалась при бронировании. Платеж может быть возвращен только стороне, имеющей право на такой возврат.

Валюта

10.3. Средства возвращаются в той же валюте, в которой был оплачен билет. По причине конверсий и сборов вашего поставщика платежных услуг сумма возврата может отличаться от суммы, первоначально уплаченной за возвращенный билет.

Возврат оплаты в турагентстве

10.4. Если билеты были забронированы через туристическое агентство, то из-за сборов, взимаемых туристическим агентством, сумма возмещения может отличаться от суммы, уплаченной вами туристическому агентству. В связи с этим, мы рекомендуем обратиться в туристическое агентство и получить компенсацию.

Статья 11: Поведение на борту

Общие положения

11.1. Пассажиры должны следовать инструкциям экипажа. Если ваше поведение на борту самолета представляет опасность для самолета, пассажиров или предметов, находящихся на борту, и вы мешаете экипажу выполнять его обязанности или не следуете указаниям экипажа, включая, помимо прочего, указания, касающиеся запрета на курение, употребления алкоголя или наркотиков, или вы причиняете дискомфорт, неудобства, ущерб или травмы другим пассажирам или экипажу, мы сохраняем за собой право с целью воспрепятствовать такому поведению принять необходимые меры, вплоть до применения усмиряющих действий или средств. Мы можем отказать вам в дальнейшей перевозке и привлечь к ответственности за ваше поведение на борту.

Электронные приборы

11.2. Использование мобильных телефонов, радиоустройств и игрушек с дистанционным управлением на борту не разрешается. При этом использование мобильных телефонов допускается на рейсах, оснащенных функциональной технологией поддержки мобильных телефонов. На данных самолетах использование мобильных телефонов разрешается в соответствии с указаниями экипажа. Разговаривать по телефону запрещено в любых случаях.

Запрет курения на борту

11.3. Курение запрещено на всех рейсах Lufthansa. На всех рейсах курение запрещено во всех отсеках самолета. Это правило распространяется также и на электронные сигареты.

Алкогольные напитки

11.4. Употребление принесенных с собой алкогольных напитков на борту запрещено.

Обязательство пристегнуть ремни

11.5. Как правило, вы обязаны быть пристегнутыми на протяжении всего перелета. Находясь в кресле, вы обязаны застегнуть ремень безопасности.

Фотографирование и видеосъемка на борту

11.6. Фотографирование и видеосъемка на борту разрешены только при соблюдении и обеспечении прав фотографируемых людей (в частности, их права на неприкосновенность личной жизни). Фотографирование и видеосъемка на борту могут быть запрещены экипажем в любое время.

(п. 11.7. удален).

Статья 12: Дополнительные услуги

12.1. Если мы договариваемся с какой-либо третьей стороной об оказании услуг, отличных от услуг, связанных с перелетами, или о выдаче документов на перевозку, не связанную с перелетом, мы выступаем исключительно в качестве вашего агента. В этих случаях применяются правила и условия стороннего поставщика услуг.

12.2. При оказании нами пассажирам услуг трансфера, которые не включают услуги при перелете, могут применяться дополнительные к перечисленным выше условия, которые могут быть отправлены вам по запросу.

Статья 13: Административные формальности

Общие положения

13.1.

13.1.1. Вы несете исключительную ответственность за получение всех необходимых проездных документов и виз, а также за соблюдение всех законов и нормативно-правовых актов стран, из которых вы вылетаете или через которые осуществляете транзит; это также распространяется на наши соответствующие правила и инструкции. Проездные документы и визы должны быть действительны на протяжении всего периода вашего путешествия, в том числе во время перерывов в путешествии. Мы не берем на себя ответственность в этом отношении, в частности, мы не обязаны проверять действительность документов.

13.1.2. Мы не несем ответственности за последствия, возникающие в результате отсутствия у вас таких документов или виз или из-за несоблюдения действующих законов, правил или инструкций.

Проездные документы

13.2. Вы обязаны перед началом поездки по нашему запросу предъявить все въездные и выездные документы, а также справки о состоянии здоровья и иные справки, требуемые в странах назначения или транзита, и, при необходимости, предоставить нам возможность сделать и сохранить копии этих документов. Мы сохраняем за собой право отказать вам в перевозке, если вы не следуете соответствующим предписаниям или не имеете всех необходимых проездных документов, и не несем ответственности за убытки или расходы, понесенные вами в результате несоблюдения с вашей стороны этих требований.

Отказ во въезде

13.3. Если по какой-либо причине вам отказано во въезде в страну, вы обязаны оплатить стоимость соответствующего билета на самолет в случае, если мы обязаны вернуть вас в пункт вылета или иной пункт из-за отказа вам во въезде в соответствующую страну (транзита или пункта назначения). Мы можем отправить на оплату такого авиабилета любые средства, переведенные нам за перевозку, которой вы не смогли воспользоваться. Мы не возмещаем стоимость перелета до места отказа во въезде или места высылки.

Ответственность пассажира за уплату штрафов и т. д.

13.4. Если мы вынуждены заплатить или внести штрафы или пени или понести иные расходы по причине того, что вы не выполнили предписания, действующие в отношении въезда или транзитного проезда в конкретном государстве, или по причине того, что документы, требуемые в соответствии с этими предписаниями, не оформлены надлежащим образом, вы обязаны, по требованию, компенсировать нам уплаченные или внесенные суммы.

Таможенный досмотр

13.5. При необходимости вы должны присутствовать при досмотре вашего зарегистрированного багажа и ручной клади служащими таможи и других органов. Мы не несем ответственность за ущерб, понесенный пассажиром во время досмотра или вследствие несоблюдения данного положения.

Проверка, необходимая для обеспечения безопасности

13.6. Вы обязаны согласиться на проверку и предоставить ваш багаж к проверке службами безопасности государственных органов, должностными лицами в аэропорту или нами.

Передача данных

13.7. Мы имеем право сообщать ваши паспортные и персональные данные, обрабатываемые и используемые нами в связи с вашей перевозкой, государственным органам внутри страны и за ее границами (включая государственные органы США и Канады), если от государственных органов в пределах их компетенции поступил соответствующий запрос и ответ на данный запрос необходим для выполнения требований закона и договора о перевозке.

Статья 14: Ответственность за ущерб

Общие положения**14.1.**

14.1.1. На перевозку распространяется распоряжение об ответственности по Монреальскому соглашению от 28 марта 1999 г. («Монреальская конвенция»), которое было введено в действие в Европейском сообществе Регламентом (ЕС) № 2027/97 в редакции, измененной Регламентом (ЕС) № 889/2002, и национальным законодательством государств-членов.

14.1.2. Если пострадавшая сторона внесла свой вклад в нанесенный ущерб, применяются нормы действующего национального законодательства в части исключения или уменьшения ответственности по возмещению ущерба при наличии вины пострадавшей стороны.

14.1.3. Судебный иск о компенсации в соответствии с Монреальской конвенцией должен быть подан в течение двух лет, начиная с даты прибытия в пункт назначения, или даты, когда воздушное судно должно было прибыть туда по расписанию, или даты, когда перевозка была прервана.

14.1.4. Мы не несем ответственности за ущерб, возникающий из-за выполнения нами постановлений властей или по причине неисполнения вами ваших обязательств.

14.1.5. Ни при каких обстоятельствах наша ответственность не будет превышать суммы документально оформленного ущерба. Мы несем ответственность только за косвенный или



последующий ущерб, причиненный нами или нашим персоналом умышленно или в результате грубой небрежности. Данное положение не касается травм.

14.1.6. При этом применяются исключения и ограничения ответственности, предусмотренные Монреальской конвенцией и соответствующим применимым национальным законодательством, если иное прямо не предусмотрено настоящими Условиями перевозки.

Компенсация в случае смерти или телесных повреждений

14.2.

14.2.1. Максимальная сумма компенсации при ответственности в случае смерти или телесных повреждений пассажиров отсутствует. При ущербе на сумму до 128 821 СПЗ (прибл. 150 000 евро) перевозчик не сможет оспорить требование компенсации ущерба, ссылаясь на вину. Перевозчик вправе аннулировать сумму возмещения, превышающую указанную сумму, только в том случае, если он докажет, что ни он лично, ни его сотрудники не действовали небрежно или иным виновным образом, и что причиной не является небрежность или иное бездействие по его вине.

Авансовые платежи

14.2.2. В случае смерти пассажира или причинения ему телесных повреждений перевозчик обязан внести предоплату на покрытие срочных нужд в течение 15 дней с момента установления личности лица, имеющего право на возмещение ущерба. В случае смерти размер компенсации должен составить не менее 16,000 СПЗ (прибл. 19 000 евро).

Повреждение, потеря или уничтожение багажа

14.3.

14.3.1. В соответствии со ст. 8.6 настоящих Условий перевозки перевозчик несет ответственность в отношении зарегистрированного багажа, не зависящую от степени виновности, если багаж не был поврежден ранее. В отношении ручной клади мы несем ответственность только за ненадлежащее обращение с ним нашего персонала.

Ограничения ответственности за багаж

14.3.2. Мы несем ответственность за повреждение, потерю или уничтожение багажа на сумму, эквивалентную 1288 СПЗ (прибл. 1500 евро). Более высокое ограничение ответственности применяется в случае подачи пассажиром специальной декларации об оплате комиссии за перевозку зарегистрированного багажа, превышающего норму, в пункте назначения сразу после регистрации, и оплаты запрашиваемой дополнительной платы. В таком случае согласованная сумма будет считаться пределом ответственности, если перевозчик не сможет доказать, что согласованная сумма превышает фактическую сумму, которую пассажир указал и за которую заплатил как за перевозку в пункт назначения превышающего норму зарегистрированного багажа.

Претензии в отношении багажа

14.3.3. Если вы принимаете зарегистрированный багаж без каких-либо возражений, то вплоть до доказательства обратного предполагается, что он доставлен в хорошем состоянии и в соответствии с договором о перевозке. В случае повреждения, потери или уничтожения багажа пассажир должен потребовать компенсацию у авиакомпании в кратчайший возможный срок в письменном виде или в текстовом формате. В случае повреждения багажа все судебные иски



исключаются, если при обнаружении повреждения ручной клади правомочная сторона сразу не сообщит об этом перевозчику, а при обнаружении повреждения зарегистрированного багажа - в течение семи дней после получения багажа. Данное положение не применяется, если перевозчик действовал обманным путем.

14.3.4. Мы не несем ответственности за повреждения, причиненные предметами в вашем багаже, за исключением случаев, когда это стало следствием нашей грубой халатности или умышленных действий. Если эти предметы вызывают повреждение багажа других пассажиров или нашего имущества, вы обязаны возместить нам весь ущерб и ставшие результатом этого расходы.

Задержки в перевозке пассажиров и багажа

14.4.

14.4.1. Мы несем ответственность за ущерб, вызванный задержками в перевозке пассажиров и зарегистрированного багажа, если ни мы, ни наш персонал не предприняли все разумных мер, чтобы предотвратить такой ущерб, или если мы или наш персонал не смогли предпринять такие меры.

Ограничения ответственности за ущерб, возникший в результате задержки

14.4.2. Ответственность за ущерб в результате задержки в перевозке пассажиров ограничивается суммой 5346 СПЗ (прибл. 6000 евро).

14.4.3. Ответственность за ущерб в результате задержки в перевозке зарегистрированного багажа ограничивается суммой 1288 СПЗ (прибл. 1500 евро). Более высокий предел ответственности применяется в случае подачи пассажиром специальной декларации об оплате комиссии за перевозку зарегистрированного багажа, превышающего норму, в пункт назначения и оплаты запрашиваемой дополнительной платы сразу после регистрации. В таком случае согласованная сумма будет считаться пределом ответственности, если перевозчик не сможет доказать, что согласованная сумма превышает фактическую сумму, которую пассажир указал и за которую заплатил как за перевозку в пункт назначения превышающего норму зарегистрированного багажа.

Претензии в отношении багажа

14.4.4. При возникновении повреждения багажа по причине его несвоевременной доставки, пассажир должен в кратчайшие сроки сообщить об этом перевозчику в письменной или текстовой форме. В случае ущерба, причиненного в результате задержек, все судебные иски исключаются, если правомочная сторона не уведомит перевозчика об ущербе в течение 21 дня после доставки багажа. Данное положение не применяется, если перевозчик действовал обманным путем.

Совместная ответственность пассажира

14.4.5. Если пострадавшая сторона так же виновна в нанесении ущерба, сумма компенсации должна быть уменьшена пропорционально степени халатности указанной стороны. В частности, пострадавшая сторона обязана не увеличивать сумму компенсации за потерю или задержку в перевозке своего багажа с помощью необоснованных покупок в качестве замены утерянного/задержанного багажа.



Статья 15: Заголовки

Заголовки разделов в настоящих Условиях перевозки приводятся исключительно для прозрачности и не являются достаточными для толкования или направления исков с требованием о возмещении ущерба.

Статья 16: Прочие условия

В отношении перевозки действуют другие дополнительные правила и условия, применяемые к нашей ситуации или публикуемые нами. Эти правила и условия могут периодически подвергаться изменениям. Кроме всего прочего, они касаются перевозки несовершеннолетних детей, беременных женщин, больных пассажиров, а также ограничений относительно использования электронных устройств и употребления алкоголя на борту самолета. Ознакомьтесь с информацией на нашем сайте lufthansa.com.

Статья 17: Орган урегулирования претензий потребителей

Мы участвуем в разрешении споров в органе урегулирования претензий потребителей. Ответственным органом урегулирования претензий потребителей является *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (Ассоциация урегулирования претензий потребителей услуг общественного транспорта), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,

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

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

Европейская комиссия также разработала платформу для урегулирования споров онлайн (ODR), через которую можно направить апелляции. Адрес платформы:

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