



Genel Yolcu ve Bagaj Taşıma Koşulları (uçuş bileti GTK)

Frankfurt, Haziran 2022

Yayınlayan:

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Madde 1: Terimlerin tanımı.....	1
Madde 2: Uygulanabilirlik.....	3
Madde 3: Biletler	3
Madde 4: Tarifeler, vergiler, bedeller ve yükümlülükler	4
Madde 5: Rezervasyonlar	5
Madde 6: Check-in ve binış	6
Madde 7: Sınırlamalar ve taşımanın reddedilmesi.....	6
Madde 8: Bagaj.....	7
Madde 9: Zaman çizelgeleri, uçuş gecikmeleri ve iptalleri.....	10
Madde 10: İadeler	11
Madde 11: Uçak içindeki davranışlar	11
Madde 12: İlave hizmetler.....	12
Madde 13: İdari formaliteler	12
Madde 14: Hasar yükümlülüğü	13
Madde 15: Başlıklar	15
Madde 16: Diğer koşullar	16
Madde 17: Tüketici uzlaştırma kurulu.....	16

Madde 1: Terimlerin tanımı



Aksi ifadelerde veya bağlamda belirtilmedikçe, aşağıdaki ifadeler aşağıda tanımlanan anlama sahip olacaktır:

Biz

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft'ı belirtir.

Siz

yolcu olan tüm kişileri belirtir (ayrıca karşılaştırma için "yolcu" tanımına bakınız).

Rezervasyon

planlı taşıma hakkındaki tüm bilgileri içerir.

Kupon

yolcuya münferit bir uçuş ayağında taşıma hakkı veren uçuş biletinin bir kısmıdır.

Yolcu

bileti olan ve onayımızla bir uçakta taşınmış veya taşınacak olan kişi anlamına gelir.

Uçuş bileti

elektronik olarak kaydedilen, bir bilet makbuzu (yolcu kopyası) ile belgelendirilen ücreti ödenmiş bir uçuşun numaralı onayıdır. "Uçuş bileti" ve "bilet" aşağıdakiler için eş anlamlı olarak kullanılır.

Uçuş kesintisi

yolcu tarafından seyahatinde kalkış yeri ile varış yeri arasında bir yer için talep edilen ve önceden tarafımızca onaylanmış olan yolculuk kesintisidir.

Bagaj makbuzu

biletin kayıtlı bagajınızın taşınmasına karşılık gelen kısmıdır.

Havayolu taşıyıcısı

yolcuyu ve/veya yolcunun bagajını bilet üzerinde belirtildiği şekilde taşıyan ve havayolu tanıma kodu bilete belirtilen taşıyıcıdır.

Check-in saati

tarafımızca veya ilgili taşıyıcı tarafından belirlenen ve check-in formalitelerini tamamlamanız ve biniş kartınızı almanız gereken zamandır.

Zarar

uçuşta taşıma ya da taşıyıcı tarafından sağlanan diğer hizmetlerden kaynaklanan veya bunlarla bağlantılı olan gecikme, kayıp veya diğer zararlardan kaynaklanan vefat, yaralanma ve zarar anlamına gelir.

SDR

Uluslararası Para Fonu tarafından tanımlanan Özel Çekme Hakları anlamına gelir.

Günler

pazar günleri ve resmi tatiller dâhil olmak üzere tüm takvim günleri anlamına gelir. Bildirimlerde,

bildirim gönderildiği tarih sayılmayacaktır; bir biletin geçerlilik süresi söz konusu olduğunda, biletin düzenlendiği gün ya da kalkış günü sayılmayacaktır.

Madde 2: Uygulanabilirlik

Genel

2.1. İşbu Taşıma Koşulları, uçuş biletinde "LH" havayolu kodunu taşıyan bu tür uçuşlar için geçerlidir.

Kod Paylaşımı

2.2. Diğer havayolları ile "kod paylaşımli uçuş uygulamaları" olarak bilinen sözleşmeler imzaladık. Bu, biletin taşıyıcı adı kutusunda taşıyıcı olarak Lufthansa (LH) belirtilmiş olsa bile bir uçuşun başka bir havayolu tarafından gerçekleştirileceği anlamına gelmektedir. Lufthansa, bir kod paylaşımli uçuş halinde rezervasyonunuzu yaptırdığınız sırada size uçuşu gerçekleştiren taşıyıcıyı bildirecektir.

Diğer taşıyıcılar tarafından gerçekleştirilen uçuşlarda kod paylaşımli uçuş hizmetleri için bu Taşıma Koşulları geçerli olacaktır.

Uçuşun başka bir taşıyıcı tarafından gerçekleştirilmesi durumunda, özel karakteristikleri, söz gelimi uçuşu işleten taşıyıcının check-in saatleri, rezervasyonların yeniden onayına ilişkin hükümleri, tek başına seyahat eden çocuklar, hayvanların taşınması, taşımanın reddedilmesi, oksijen cihazları, operasyonel düzensizlikler, uçağa binişin reddedilmesi durumunda yapılacak ödeme ve serbest bagaj hakkı/kabulü vb. ile ilgili gereklilikler ve politikalar konusunda bilgi sahibi olmalısınız.

Lufthansa'nın kod paylaşımli uçuş uygulaması ortakları hakkında bilgiye internet sitemiz lufthansa.com'dan ulaşabilirsiniz.

Madde 3: Biletler

Genel

3.1.

3.1.1. Taşıma hizmetini onaylı bir rezervasyon ile sadece uçuş biletinde adı yazan yolcuya sağlarız. Yolcunun kimliğini doğrulayamaması durumunda taşımayı reddetme hakkını saklı tutarız.

3.1.2. Biletler devredilemez.

3.1.3. Uçuş bileti ücretlerinin geri ödenmesine ilişkin koşullar, uçuş bileti düzenlendiğinde geçerli olan ilgili tarife hükümlerine bağlıdır. Lütfen ihtiyaçlarınıza en uygun olan tarifeyi seçin. Seyahat iptal sigortası yaptırmanız önerilebilir.

Geçerlilik süresi

3.2.

3.2.1. Bilet üzerinde, bu koşullarda veya geçerli tarifelerde (bilette yer alan bilgilere göre biletin geçerlilik süresini kısıtlayabilen) aksi belirtilmedikçe bir bilet:

3.2.1.1. düzenleme tarihinden itibaren bir yıl süreyle ya da

3.2.1.2. biletin düzenlenme tarihinden sonraki bir yıl içinde gerçekleşmesi kaydıyla ilk seyahat tarihinden itibaren bir yıl süreyle geçerlidir.

Yolcunun talebiyle yapılan değişiklikler

3.3.

(3.3.1. ve 3.3.2. silinmiştir)

3.3.3. Sabit bir bilet sırasına uymayı gerektiren bir ücret seçmişseniz, lütfen taşıma hakkının tek tek tüm ayaklarda kullanılmaması ya da başka türlü değiştirilemeyecek olan seyahat bilgilerinin bulunduğu bilet üzerinde belirtilen sırada kullanılmaması durumunda tarifeyi değiştirilen rotanıza göre yeniden hesaplayacağımızı unutmayın. Dolayısıyla tarife, fiilen takip ettiğiniz rota için rezervasyon yaptığınız tarihteki fiyat grubu uyarınca ödemek durumunda olacağınız tarifeye göre belirlenecektir. Bu tarife ödediğiniz orijinal tarifeden daha yüksek ya da daha düşük olabilir.

İlk başta rezervasyon yaptığınız fiyat grubu rezervasyon tarihinde değiştirilen rotada mevcut değilse, yeniden hesaplanmanız yapılırken değişen rotanız için önceki en ucuz fiyat dikkate alınacaktır.

Eğer değişen rotanız için rezervasyon yapılan tarihte daha yüksek tarife belirlenmiş olması gerekirse, halihazırda ödenmiş olan tarifeyi dikkate alarak farkı tahsil ederiz. Lütfen sizi taşımak için bu fiyat farkını ödeyip ödemediğinizi dikkate alabileceğimizi unutmayın.

Tarife koşullarında belirtildiği şekilde ücret iadesi yapılabilir bir biletiniz varsa ve biletteki uçuş ayaklarından hiçbirini henüz kullanmadıysanız tarife koşullarına uygun olarak bilet ücretinin iadesini isteyebilirsiniz. Bu taşıma hakkınızdan vazgeçeğiniz anlamına gelir.

Madde 3.3.3. Avusturya’da ikamet eden yolcuların taşınması konusunda geçerli değildir.

3.3.4. Avusturya’da ikamet eden yolcuların taşınması konusunda aşağıdaki hüküm geçerlidir: Sabit bir bilet sırasına uymayı gerektiren bir ücret seçmişseniz, lütfen taşıma hakkının tek tek tüm ayaklarda kullanılmaması ya da başka türlü değiştirilemeyecek olan seyahat bilgilerinin bulunduğu bilet üzerinde belirtilen sırada kullanılmaması durumunda uçuş ücretini değiştirilen rotanıza göre yeniden hesaplayacağımızı unutmayın. Seyahat planlarınız tamamen değişirse veya mücbir sebep, hastalık veya sizin sorumlu olduğunuz diğer nedenle tüm uçuş ayaklarında taşımanın başlaması veya uçuş biletinde belirtilen sırada münferit bacaklarda engellenirse, bu durum geçerli değildir. Mümkün olan durumlarda, bu tür değişikliklerden haberdar olur olmaz nedenlerini bize bildirmenizi rica ederiz. Yeniden hesaplama durumunda, belirlenen tarife fiilen takip ettiğiniz rota için rezervasyon yaptığınız tarihteki fiyat grubu uyarınca ödemek durumunda olacağınız tarifeyi temel alacaktır. Bu tarife ödediğiniz orijinal tarifeden daha yüksek ya da daha düşük olabilir.

İlk başta rezervasyon yaptığınız fiyat grubu rezervasyon tarihinde değiştirilen rotada mevcut değilse, yeniden hesaplanmanız yapılırken değişen rotanız için önceki en ucuz fiyat dikkate alınacaktır.

Eğer değişen rotanız için rezervasyon yapılan tarihte daha yüksek tarife belirlenmiş olması gerekirse, halihazırda ödenmiş olan tarifeyi dikkate alarak farkı tahsil ederiz. Lütfen sizi taşımak için bu fiyat farkını ödeyip ödemediğinizi dikkate alabileceğimizi unutmayın.

Madde 4: Tarifeler, vergiler, bedeller ve yükümlülükler

Son fiyat

4.1. Son fiyat vergiler, ücretler ve masraflar dâhil ücrettir.

Tarifeler

4.2. Ödenecek ücret sizi gerçek kalkış yerindeki havaalanından gerçek nihai destinasyondaki havaalanına taşıma maliyetini içerir. Tarife, havayolu tarafından alınan ücretleri içerebilir.

Vergiler, ücretler ve masraflar

4.3. Yolcu ile ilgili olarak veya yolcuya verilen hizmetler için devlet veya yerel hükümet veya başka bir makam veya bir havaalanı işletmecisi tarafından uygulanan tüm geçerli vergi, ücret ve diğer bedeller uçak bileti ücretine ek olarak sizin tarafınızdan ödenecektir. Biletinizi satın aldığınız zaman uçak bileti ücretine dâhil olmayan söz konusu vergi ve diğer harçlar konusunda bilgilendirileceksiniz. Bunlar genellikle biletinizin üzerinde de ayrıca gösterilir.

Madde 5: Rezervasyonlar

Rezervasyon gereklilikleri**5.1.**

5.1.1. Her uçuş kuponu, yalnızca kupon üzerinde belirtilen yolculuk sınıfında ve koltuk rezervasyonu olan gün ve uçuşta taşıma için kabul edilecektir. Bir koltuk rezervasyonu olmayan biletler için istenen uçuşta hâlâ mevcutsa daha sonra bir koltuk rezervasyonu yapılabilir.

5.1.2. Biz veya yetkili acentelerimizden birisi rezervasyonunuzu/rezervasyonlarınızı kaydedecektir. Talep üzerine size rezervasyonunuzun/rezervasyonlarınızın yazılı onayını göndereceğiz.

5.1.3. Belirli tarifeler, rezervasyonlarınızı değiştirme ya da iptal etme hakkınızı sınırlandıran koşullara tabidir.

(5.2. silinmiştir.)

Kişisel bilgiler

5.3. Kişisel verilerinizi tüm ilgili gizlilik düzenlemelerine göre ve sadece şu amaçlarla işleriz: uçuş rezervasyonlarının yaptırılması, bilet satın alma, ek hizmetler alma, hizmet geliştirme ve sağlama, göç ve giriş prosedürlerini kolaylaştırma ve bunların yanı sıra resmi kurumlara ve diğer havayollarına veya yukarıda belirtilen hizmetlerin diğer sağlayıcılarına yolculuğunuzun organizasyonu ile ilişkili bu verilerin iletilmesi.

Koltuk rezervasyonu**5.4.**

5.4.1. Bazı Lufthansa uçuşlarında koltuk rezervasyonu yaptırabilirsiniz. Bu hizmet bağlamında (mümkünse) belli bir koltuk kategorisini seçebilirsiniz (koridor, pencere veya orta koltuk, daha fazla bacak uzatma mesafesi olan koltuk). Bu hizmet, koltuk tipine bağlı olarak bazı rezervasyon sınıflarında ücrete tabidir. Koltuk rezervasyonu (ücretli) zorunlu değildir.

5.4.2. Her durumda, check-in yaptırırken belirli bir koltuk talep edebilirsiniz. Seçilen tarifeyle bağlı olarak, değişiklikler ücrete tabi olabilir. "Otomatik check-in" hizmetini kullandığınızda, sürecin

sonunda seçilen diğer koltukların hâlâ uygun olması kaydıyla, sizin için atanan koltuk haricinde bir koltuk tercih etme seçeneği sunulur. Ancak, belirli koltuklar garanti edilemez.

5.4.3. Uçağa bindikten sonra bile koltuk atama veya değiştirme hakkını saklı tutuyoruz. Bu, operasyonel nedenlerle veya güvenlik ya da emniyet nedeniyle gerekli olabilir. Koltuk rezervasyonu için ödeme yaptıysanız ve uçuşunuz iptal edilirse veya koltuğunuz güvenlik veya operasyonel nedenlerle değiştirilirse koltuk rezervasyonu bedelini size geri öderiz. Uçuşu kendi iradenizle gerçekleştirmez veya rezervasyon değişikliği yaptırır veya biletinizi başka bir yolculuk sınıfına yükseltirseniz veya acil çıkışın yanındaki bir koltuğu kullanmaya uygun olduğunuza ilişkin yanlış bilgi verirsiniz size geri ödeme yapılmayacaktır.

Madde 6: Check-in ve binış

6.1. Check-in saatleri her havaalanında farklıdır. Check-in saatlerini öğrenmenizi ve bunlara uymanızı tavsiye ederiz. Check-in saatine uymamanız halinde rezervasyonunuzu iptal etme hakkımızı saklı tutarız. Bizimle yapacağınız ilk uçuş segmenti için check-in saati bizim tarafımızdan ya da bileti düzenleyen seyahat acentesi tarafından size bildirilecektir. Uçuşlarımız için check-in saati ile ilgili bilgiye internet sitemizden ya da biletin düzenlendiği seyahat acentesinden ulaşabilirsiniz. Aksi belirtilmedikçe, yolcular uçuş için tarifeli uçuş kalkış saatinden en geç 45 dakika önce check-in yaptırmalıdır.

6.2. Check-in yaptırdığınız zaman en geç size belirttiğimiz saatte binış kapısında hazır bulunmalısınız.

6.3. Binış kapısında zamanında hazır bulunmamanız durumunda rezervasyonunuzu iptal etme hakkımız vardır.

Madde 7: Sınırlamalar ve taşımanın reddedilmesi

Taşımayı reddetme hakkı

7.1. Size rezervasyonunuzdan önce, yazılı bildirim tarihinden itibaren geçerli olmak üzere uçuşumuzda artık sizi taşımayacağımıza ilişkin yazılı bilgi vermemiz durumunda uygun görürsek sizi taşımayı veya taşımaya devam etmeyi reddedebiliriz. Bu durum, daha önceki bir uçuşta Madde 7 ve 11'de öngörülen davranış kurallarına aykırı davranmış olmanız ve sonuç olarak taşınmanızın kabul edilemez hale gelmesi durumunda gerçekleşebilir. Ek olarak, aşağıdaki durumlarda da sizi taşımayı reddedebiliriz:

7.1.1. bu önlem, güvenlik ve emniyet veya kamu düzeni nedenleriyle veya uçuşun varacağı, kalkacağı veya üzerinden geçeceği herhangi bir ülkenin geçerli yasa, düzenleme veya yasal gerekliliklerinin herhangi bir surette ihlal edilmesini önlemek için gereklidir veya

7.1.2. taşınmanız, diğer yolcuların güvenliğini ve emniyetini, sağlığını veya konforunu önemli ölçüde olumsuz etkileyebilir veya

7.1.3. örneğin alkol ve uyuşturucu kullanımının etkileri dâhil olmak üzere davranışınız, ruhsal rahatsızlığınız veya ruh haliniz veya fiziksel durumunuz kendiniz için, diğer yolcular için veya mürettebat için tehlike oluşturuyor veya



7.1.4. daha önceki bir uçuşunuzda, davranış kurallarımızı büyük ölçüde ihlal eden bir biçimde davrandınız ve bu davranışın tekrar edebileceğine inanmak için nedenlerimiz var veya

7.1.5. güvenlik kontrolünden geçmeyi reddettiniz veya

7.1.6. geçerli son fiyatı ödemediyse ya da

7.1.7. varış noktasında giriş için gerekli seyahat belgelerini taşımıyorsanız veya uçuş ekibine talep edilmesine karşın bunları göstermeyi reddetmeniz halinde veya

7.1.8. yasa dışı olarak veya Miles & More katılım kurallarını ve koşullarını ihlal ederek elde ettiğiniz veya aldığınız veya kayıp veya çalıntı olduğu bildirilmiş veya sahte bilet ibraz ettiniz veya kimliğinizle biletin üzerinde adı yazan yolcu olduğunuzu kanıtlayamadınız veya

7.1.9. güvenlik düzenlemelerimize uymuyorsunuz veya

7.1.10. binış sırasında ve tüm uçaklarımızda uçak içinde sigara içme yasağını ve uçak içinde elektronik cihaz kullanma yasağını dikkate almıyorsunuz.

Çocukların Taşınması

7.2.

7.2.1. Beş yaşından küçük çocuklar ancak en az 18 yaşında olan bir yetişkinin refakatinde seyahat edebilir. 5-12 yaşlar arasında tek başına seyahat eden çocukların taşınması için önceden Lufthansa Hizmet Merkezi aranarak telefonla kayıt yaptırılmalıdır ve her durumda yayımlanan ücrete ve bu bağlamda yayımlanan hükümlere tabidir.

7.2.2. Çocuklar koltuğa bağlanan kendi çocuk koltuğunda da seyahat edebilirler; bunun için 2 yaşından küçük çocuklar için ek koltuk rezervasyonu yaptırmalısınız. Çocuk koltuğu tüm uçuş boyunca koltuktaki emniyet kemeri ile bağlanmalıdır. Çocuk koltuğu uçak içinde kullanım için uygun olmalıdır. Durum bu değilse, kabinde çocuk koltuğu taşımayı reddetme hakkımız vardır. Çocuk koltuğunun iyi bağlanmamasından, koltuğun düzgün çalışmamasından veya talimatlara uyulmamasından kaynaklanan sonuçlar için hiçbir sorumluluk kabul etmiyoruz.

Madde 8: Bagaj

Serbest Bagaj ve Fazla Bagaj

8.1. Serbest bagaj sınırları, uçuş rezervasyonu yapıldığında geçerli olan yayınlanmış tarifelere dayanır. Serbest bagaj hakkınızı aşan bagajların taşınması veya özel bagajlar için ücret ödemeniz gerekir. Her bir bagaj parçasının ağırlığı 32 kilogramı geçemez.

Tanımadığınız kişilere ait bagajlar

8.2. Uçuşlarımızda hem kabin bagajı hem kayıtlı bagaj olarak yabancılardan aldığınız bagajın taşınmasına izin verilmez.

Bagaj olarak kabul edilmeyen eşyalar

8.3.

8.3.1. Bagajınızda şunlar bulunmamalıdır:

8.3.1.1. uçağı ya da uçaktaki kişileri ya da malları tehlikeye atabilecek olan, ICAO ya da IATA tehlikeli mallar düzenlemelerinde belirtilen nesnelere. Bunların arasında özellikle şunlar sayılabilir: patlayıcılar, basınçlı gazlar, okside edici, radyoaktif veya manyetik malzemeler, alev alabilir materyaller ve zehirli veya agresif maddeler.

8.3.1.2. kalkış veya varış noktasındaki ülkenin geçerli düzenlemeleri ile taşınması yasaklanmış olan eşyalar;

8.3.1.3. Tehlikeli veya güvensiz olan veya ağırlıkları, boyutları ve türleri nedeniyle ve bozulabilirlik, kırılabilirlik veya özel hassasiyetleri nedeniyle taşımaya uygun olmayan eşyalar;

8.3.1.4. Ayrı lityum piller veya şarj edilebilir lityum piller (örneğin dizüstü bilgisayar, cep telefonu, saat ve kamera gibi elektronik tüketim mallarında yaygın olarak kullanılır) yalnızca el bagajında taşınabilir. Elektronik tüketim malları için yedek pil olarak wat düzeyi 160 Wh'ın üzerinde olmayan maksimum iki ayrı lityum pil veya şarj edilebilir lityum pil taşınabilir. 100 Wh ilâ 160 Wh düzeyde ayrı pillerin veya şarj edilebilir pillerin taşınması için havayolundan önceden onay alınması gereklidir. Pillerin ve şarj edilebilir pillerin taşınması hakkında daha fazla bilgi, Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatının (ICAO) Uluslararası Tehlikeli Mallar Düzenlemesinde bulunabilir. Bu düzenlemeyi ICAO internet sitesinde Tehlikeli Mallar bölümünde veya Luftfahrt-Bundesamt LBA (Alman Federal Havacılık Otoritesi) internet sitesinde inceleyebilirsiniz.

8.3.2. Eğer üzerinizde ya da bagajınızda herhangi bir silah ve özellikle (a) saldırı veya savunma amacıyla kullanılan ateşli silahlar, keskin veya keskin olmayan silahlar ya da spreylere, (b) mühimmat ya da patlayıcılar, (c) dış görünüşlerine ya da işaretlerine bakılarak silah, mühimmat ya da patlayıcı olduğu düşünülebilecek olan nesnelere taşıyorsanız bunları seyahatine başlamadan önce tarafımıza bildirmelisiniz. Bu nesnelere taşınmasına ancak tehlikeli malların taşınması ile ilgili düzenlemelere uygun olarak yük ya da kayıtlı bagaj olarak taşınmaları halinde izin veriyoruz. İkinci cümle, resmi görevleri gereği silah taşımaları gereken polis memurları için geçerli değildir. Uçuş sırasında silahlarını kaptana teslim etmeleri gerekir.

8.3.3. Özellikle ateşli silahlar, keskin veya keskin olmayan silahların yanı sıra spreylere ve spor silahları olmak üzere herhangi bir türde silaha takdimimize bağlı olarak bagaj olarak izin verilebilir. Bu tür silahlar boş olmalı ve emniyetleri kapalı olmalıdır. Mühimmat taşınması 8.3.1.1.'de belirtildiği gibi ICAO ve IATA düzenlemelerine tabidir.

8.3.4. Bunlar bu bölümünün hükümlerine aykırı olarak kayıtlı bagajınıza dâhil edilirse bu eşyalardan sorumlu olmayız.

Taşımayı reddetme hakkı

8.4.

8.4.1. Madde 8.3'te belirtilen şartlara uymaması halinde bagajı taşımayı reddedebiliriz.

8.4.2. Boyutu, biçimi, ağırlığı, içeriği, niteliği veya güvenlik nedeniyle veya diğer yolcuların iyiliğini olumsuz etkileyebileceği için uygun olmadığını düşündüğümüz herhangi bir eşyanın bagaj olarak taşınmasını reddedebiliriz. Taşınması uygun olmayan eşyalar hakkında talep üzerine bilgi verilir.

8.4.3. Elle taşıma sırasında olağan özen gösterildiğinde güvenli ve emniyetli yolculuk sağlayacak şekilde bavul veya benzeri kaplarda düzgün ve uygun biçimde paketlenmemiş olan bagajı kabul etmeyi reddedebiliriz.

Yolcuların ve bagajın aranması

8.5. Güvenlik ve emniyet nedeniyle üzerinizin ve bagajınızın aranmasına veya taranmasına ve bunun yanı sıra bagajınızın X-ray cihazından geçirilmesine izin vermenizi talep edebiliriz. Kendinizin veya bagajınızın madde 8.3 uyarınca izin verilmeyen eşyaların varlığı bakımından incelenmesini kabul etmezseniz veya bu tür eşyalar bildirilmemişse, sizi ve bagajınızı taşımayı reddedebiliriz.

Kayıtlı bagaj

8.6.

8.6.1. Kayıtlı bagaj teslim edildikten sonra bizim gözetimimize geçer ve bagajın tanımlanması için bir bagaj makbuzu ve bagaj etiketi veririz.

8.6.2. Kayıtlı bagaj üzerinde adınız ve diğer kişisel tanımlama bilgileriniz bulunmalıdır.

8.6.3. Kayıtlı bagaj, güvenlik nedenleriyle mümkün olmaması hariç, sizin taşıdığınız aynı uçakta taşınacaktır. Kayıtlı bagajınız müteakip bir uçuşta taşınıyorsa, gümrük muayenesi için şahsen hazır bulunmanız gerektiği durumlar haricinde beklediğiniz yerde size teslim edilir. Madde 14 (zarar sorumluluğu) değişmeden kalır.

El bagajı

8.7.

8.7.1. El bagajı için sayı, maksimum ağırlık ve maksimum boyutları belirleyebiliriz. El bagajı her durumda önünüzdeki koltuğun altına veya bagaj bölmelerine sığmalıdır. El bagajınız bu koşullara uygun değilse veya güvenlik ve emniyet gerekliliklerini sağlamıyorsa kayıtlı bagaj olarak taşınmalıdır.

8.7.2. Söz gelimi kırılabilir müzik enstrümanları gibi kargo bölmesinde taşınmaya uygun olmayan ve yukarıda fıkra 8.7.1. gerekliliklerini karşılamayan eşyalar yalnızca önceden bize bildirmeniz ve bizim eşyanın taşınmasını kabul etmemiz durumunda kabin içinde taşınmak üzere kabul edilecektir. Bu ilave hizmet için ek ücret alabiliriz.

Kayıtlı bagajın iadesi

8.8.

8.8.1. Bagajınızı son varış noktası ya da duraklama havaalanında sizin için hazır olur olmaz almanız gerekir.

8.8.2. Kayıtlı bagajı sadece bagaj makbuzu hamiline teslim ederiz.

8.8.3. Bagajı talep eden kişi bagaj makbuzunu ibraz edemiyor veya bagaj (tanımlama) etiketi aracılığıyla bagajını tanımlayamıyorsa, bagajı ancak bagajın alma hakkının kendisine ait olduğuna ikna olmamız koşuluyla söz konusu kişiye teslim ederiz.

Hayvanların taşınması

8.9.

8.9.1. Evcil hayvanların taşınması için onayımız gerekir ve hayvanların geçerli sağlık ve aşılama

sertifikalarına, giriş izinlerine ve ilgili ülkeler tarafından zorunlu kılınan diğer giriş ve transit belgelerine sahip olmaları şartına bağlıdır ve bunların refakatçi köpekleri ve yardımcı köpekler olarak tanınmamaları halinde, bunlar uygun biçimde sevkiyat kafeslerinde veya onaylı taşıma konteynerlerinde taşınmalıdır. Taşıma şeklini belirleme ve uçuş sırasında taşınabilecek hayvan sayısını sınırlandırma hakkımızı saklı tutuyoruz.

Kabinde seyahat eden hayvanlar (uygun olduğunda taşıma konteynerleri de dâhil olmak üzere) koltuğunun ayak boşluğuna uymalı ve uçak içinde kaldığı tüm süre boyunca uygun bir biçimde güvenliği sağlanmalıdır.

Lütfen hayvanların kabinde ilave el bagajı olarak taşınmasına ilişkin web sitemizdeki bilgileri dikkate alın: <https://www.lufthansa.com/xx/tr/animals-as-additional-carry-on-baggage>.

Hayvanların ağırlığı, sevkiyat kafeslerinin ve yemlerinin ağırlığı, yolcunun serbest bagaj hakkına dâhil değildir. Taşıma için fazla bagaj ücretleri ödenmelidir.

8.9.2. Yolcu için gerekli olan rehber köpek ücretsiz olarak ve mümkünse kabinde taşınır. Amerika Birleşik Devletleri dışındaki uçuşlar için lütfen <https://www.lufthansa.com/xx/tr/assistance-dogs> adresindeki gereklilikleri dikkate alın.

8.9.3. Amerika Birleşik Devletleri'ne ve Amerika Birleşik Devletleri'nden yapılan uçuşlarda, Lufthansa, 14 CFR, Bölüm 382 ve diğer yasal şartnamelerde belirtilen kapsamda, engelliliği olan kişi tarafından bir yardımcı köpeğin ücretsiz taşınmasını, (sırasıyla 14 CFR, Bölüm 382.3'te tanımlandığı şekilde) bir yardımcı köpeğin refakati yolcuyla kendi adına iş veya görevleri yerine getirirken desteklemek amacıyla gerekli olması durumunda garanti eder. Taşıma için, <https://www.lufthansa.com/xx/tr/assistance-dogs> adresindeki ön şartlar ABD varışlı/çıkışlı uçuşlar için geçerlidir.

Lufthansa yardımcı hayvan olarak sadece köpekleri kabul eder. Yardımcı hayvan ile seyahat eden engelliliği bir yolcu, hayvanın güvenliğinden, sağlığından, zindeliğinden ve davranışından tamamen sorumludur. Bu ayrıca yardımcı hayvanın uçaktayken veya havaalanının Lufthansa tarafından kontrol edilen bir alanındayken diğer yolcular ve uçuş ekipleri ile etkileşimi için de geçerlidir.

8.9.4. Evcil hayvanınızın güvenliğinden, sağlığından ve davranışlarından tek sorumlu sizsiniz ve tüm giriş, kalkış, sağlık ve diğer yönetmeliklerin yanı sıra hayvanın taşındığı ve/veya ara varış yerinin bulunduğu ülkede, eyalette veya bölgede geçerli olan gerekliliklere uymakla yükümlüsünüz. Bu özellikle sağlık sertifikaları, izinler ve aşılardan geçerlidir. Lufthansa özellikle karantinadaki evcil hayvanın barındırılması ile bağlantılı maliyetlerden ve hayvanın menşe ülkesine geri dönmesine ilişkin para cezalarından ve masraflardan sorumlu değildir.

Bu sorumluluklara ve yasalara, yönetmeliklere ve gerekliliklere uymamanın yanı sıra size refakat eden hayvanların neden olduğu tüm hasarlardan kaynaklanan maliyetlerden sorumlusunuz ve hasara bilerek veya büyük ihmalle neden olduğumuz haller hariç olmak üzere bizi bu bağlamda tüm sorumluluktan ibra ediyorsunuz.

Madde 9: Zaman çizelgeleri, uçuş gecikmeleri ve iptalleri

silindi

Madde 10: İadeler

Genel

10.1.

10.1.1. İptal, rezervasyon değişikliği veya gecikme durumunda ücretin geri ödenmesi, diğer taleplere ek olarak belirli şartlar altında mümkündür.

10.1.2. Tarife koşulları doğrultusunda da para iadesi yapılabilir. Bazı tarifeler, iadelerle ilgili kısıtlamalar içerir.

10.1.3. Tarifenin, vergilerin ve ücretlerin iade tutarı, tarife koşullarına ve biletin herhangi bir kısmının kullanılıp kullanılmamasına göre hesaplanır. Belirli bir ödeme yöntemi kullanılırken ortaya çıkan ödeme ücretleri geri ödenmez.

İadenin alıcısı

10.2. Genel kural olarak, rezervasyon için kullanılan ödeme yöntemine geri ödeme yapılır. Ödeme, geri ödemeyi alma hakkı olan tarafa yönelik geri ödeme olarak kabul edilir.

Para birimi

10.3. Geri ödeme, bilet ücretinin ödendiği para birimi cinsinden yapılır. Geri ödeme tutarı, kur dönüşümleri ve ödeme hizmeti sağlayıcınızın uyguladığı ücretler nedeniyle geri ödenen bilet için ilk başta ödenen tutardan farklı olabilir.

Seyahat acentesinde geri ödeme

10.4. Bir seyahat acentesi yoluyla rezerve edilen biletler için geri ödeme tutarı, seyahat acentesinin ücretlendirdiği masraflar nedeniyle, seyahat acentesine ödediğiniz tutardan farklı olabilir. Bu nedenle, geri ödemenin yapılması için seyahat acentesi ile iletişime geçmenizi öneririz.

Madde 11: Uçak içindeki davranışlar

Genel

11.1. Uçuş ekibinin talimatlarına uyulmalıdır. Eğer uçakta, uçağı ya da uçak içindeki bir kişiyi ya da mülkü tehlikeye sokacak ya da mürettebatın görevini yapmasını engelleyecek şekilde davranırsanız ya da mürettebatın tütün ürünleri, alkol ya da uyuşturucu madde tüketimiyle ilgili olanlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere talimatlarına uymazsanız ya da diğer yolcuların veya mürettebatın rahatsız olmasına, sıkıntıya girmesine, zarar görmesine ya da yaralanmasına neden olacak şekilde davranırsanız, söz konusu davranışların devam etmesini önlemek için hareketin kısıtlanması da dâhil olmak üzere gerekli gördüğümüz önlemleri alabiliriz. Herhangi bir noktada yolculuğa devam etmeniz reddedilebilir ve uçak içinde yapmış olduğunuz davranıştan ötürü yargılanabilirsiniz.

Elektronik cihazlar

11.2. Uçak içinde cep telefonu, telsiz ve uzaktan kontrollü oyuncak kullanılmasına izin verilmez. Bununla birlikte cep telefonları fonksiyonel cep telefonu teknolojisi ile donatılmış uçuşlarda

kullanılabilir. Bu uçaklarda, cep telefonu kullanımına mürettebatın talimatlarına uygun olarak izin verilir. Telefonda herkesin duyacağı şekilde konuşmak her durumda yasaktır.

Sigara İçilmeyen Uçuşlar

11.3. Tüm Lufthansa uçuşlarında sigara içilmesi yasaktır. Uçağın bütün alanlarında sigara içilmesi yasaktır. Bu e-sigaralar için de geçerlidir.

Alkollü içecekler

11.4. Uçak içinde özel stok alkollü içeceklerin tüketilmesine izin verilmemektedir.

Emniyet kemeri takma yükümlülüğü

11.5. Bir kural olarak uçuş boyunca koltuğunuzda bulunma yükümlülüğünüz vardır. Oturduğunuzda, emniyet kemerini takma yükümlülüğünüz vardır.

Uçak içinde fotoğraf ve video çekme

11.6. Uçak içinde fotoğraf ve video çekmeye yalnızca fotoğrafı çekilen kişilerin hakları - özellikle gizlilik hakları - korunabildiğinde ve güvenceye alındığında izin verilir. Uçak içinde fotoğraf ve video çekmek mürettebat tarafından istendiği zaman yasaklanabilir.

(11.7. silinmiştir.)

Madde 12: İlave hizmetler

12.1. Uçuşla ilişkili olmayan hizmetleri sağlamak üzere herhangi bir üçüncü tarafla sizin için bir düzenleme yaparsak veya uçuşlarla ilgili olmayan taşıma hizmetleri için taşıma belgeleri düzenlersek, bu işlemlerde yalnızca sizin vekiliniz sıfatıyla davranırız. Böyle bir durumda, üçüncü taraf hizmet sağlayıcının kuralları ve koşulları geçerli olacaktır.

12.2. Yolcularımıza tarafımızdan sağlanan ve uçuş hizmetleri içermeyen servis otobüsü hizmetleri için yukarıda belirtilenlerden ayrı koşullar geçerli olabilir. Bunlar talep üzerine size gönderilebilir.

Madde 13: İdari formaliteler

Genel

13.1.

13.1.1. Gerekli tüm seyahat belgelerini ve vizeleri edinme ve kalkış yapacağınız, gideceğiniz veya transit geçeceğiniz ülkelerin tüm yasalarına ve düzenlemelerine uyma yükümlülüğünüz vardır ve bundan münhasıran siz sorumlusunuz; aynı hüküm bu konudaki düzenlemeler ve talimatlarımız için de geçerlidir. Seyahat belgeleriniz ve vizeleriniz, tüm seyahat molaları dâhil olmak üzere seyahat sürenizin tamamı için geçerli olmalıdır. Bu konuda herhangi bir sorumluluk kabul etmiyoruz; özellikle belgelerin geçerliliğini kontrol etme yükümlülüğümüz bulunmamaktadır.

13.1.2. Bu tür belgeleri veya vizeleri yanınızda taşımamanızdan veya geçerli yasalara, düzenlemelere veya talimatlara uymamanızdan kaynaklanan sonuçlardan yükümlü olmayacağız.



Seyahat Belgeleri

13.2. Seyahatten önce ve talebimize istinaden, ilgili tüm varış veya transit ülkelerinin gerekli gördüğü tüm giriş ve çıkış belgelerinin yanı sıra sağlık belgelerini ve diğer belgeleri ibraz etmeli ve gerekirse bunların kopyalarını alma ve saklama konusunda bize izin vermelisiniz. Bu gerekliliklere uymamanız ya da seyahat belgelerinizin eksik olması halinde sizi taşımayı reddetme hakkını saklı tutuyoruz ve bu hükümlere uymamanızın sonucu olarak uğradığınız herhangi bir kayıptan veya masraftan sorumlu değiliz.

Girişe izin verilmemesi

13.3. Herhangi bir nedenle bir ülkeye girişinize izin verilmemesi durumunda ilgili ülkeye (bir transit veya varış ülkesi) girişinize izin verilmediği için sizi kalkış noktanıza veya başka bir varış noktasına geri götürmek zorunda olmamız halinde geçerli uçak bileti ücretini ödeme yükümlülüğünüz vardır. Kullanmadığınız taşıma hizmeti için ödediğiniz tüm tutarları ilgili uçuş tarifesinin ödemesine uygulayabiliriz. Girişin reddedildiği noktaya ya da sınır dışı edilme noktasına taşıma için ödenen ücret iade edilmez.

Yolcuların ceza vb. sorumluluğu

13.4. İlgili ülkeye giriş ya da ilgili ülkeden transit seyahatiniz için yasalara ya da düzenlemelere uymamanız ya da gerekli belgeleri uygun biçimde sunamamanız nedeniyle ceza ya da para cezası ödememiz ya da diğer bir masraf üstlenmemiz gerekirse, talebimiz üzerine, bu şekilde ödenmiş tüm tutarları tarafımıza geri ödemekle yükümlüsünüz.

Gümrük kontrolü

13.5. İstendiği takdirde, hem kayıtlı bagajınız hem el bagajınız gümrük ya da diğer devlet yetkilileri tarafından kontrol edilebilir. Söz konusu inceleme esnasında ya da bu gereksinime uymamanız nedeniyle yolcunun uğrayacağı kayıplardan ya da zarardan sorumlu değiliz.

Güvenlik kontrolü

13.6. Devlet yetkilileri, havaalanı yetkilileri veya tarafımızdan yürütülecek tüm güvenlik kontrollerine icabet etme ve bagajınızı sunma yükümlülüğünüz bulunmaktadır.

Veri aktarımı

13.7. Taşıma sözleşmesini yerine getirmek üzere zorunlu yasal gerekliliklere bağlı olarak pasaport verilerinizi ve uçuşunuzla bağlantılı olarak tarafımızca işlenen ve kullanılan tüm kişisel verilerinizi talep etmesi halinde iç ve dış yetkililere (ABD ve Kanada yetkili makamları dâhil) iletme hakkımız vardır.

Madde 14: Hasar yükümlülüğü

Genel

14.1.

14.1.1. Taşıma, Avrupa topluluğunda 889/2002 sayılı Düzenleme (AB) ile tadil edilen 2027/97 sayılı Yönetmelik (AB) ve üye ülkelerin ulusal mevzuatları ile hayata geçirilen 28 Mart 1999 tarihli Montreal Sözleşmesi'nin ("Montreal Konvansiyonu") sorumluluk emrine tabidir.



14.1.2. Hasar gören tarafın, ortaya çıkan hasara yol açılmasına katkıda bulunmuş olması durumunda, hasar gören tarafın katkıda bulunan kusuru nedeniyle tazminat ödeme sorumluluğunun olmaması veya azaltılması bakımından geçerli ulusal hukuk normları geçerlidir.

14.1.3. Montreal Konvansiyonu uyarınca mahkemede açılacak tazminat davası, uçağın varış tarihinden veya uçağın varmış olmasının gerektiği veya taşımanın kesintiye uğradığı tarihten başlayarak iki yıl içinde açılmalıdır.

14.1.4. Devlet düzenlemelerini yerine getirmemizden veya yükümlülüklerinizi yerine getirmemenizden kaynaklanan hasarlardan sorumlu değiliz.

14.1.5. Sorumluluğumuz, hiçbir şart altında belgelendirilen zarar tutarını aşmayacaktır. Dolaylı veya sonuçla bağlantılı zararlardan sadece bizim veya personelimizin ağır ihmal veya kasıtlı bir şekilde sebep olması durumunda sorumluyuz. Bu hüküm kişisel yaralanmalar için geçerli değildir.

14.1.6. İşbu Taşıma Koşullarında aksi açıkça belirtilmedikçe, Montreal Konvansiyonu'nun ve ilgili ulusal yasanın yükümlülük muafiyeti ve yükümlülük kısıtlamaları geçerli olacaktır.

Vefat veya yaralanma durumunda tazminat

14.2.

14.2.1. Yolcuların vefat etmesi veya yaralanması durumunda herhangi bir maksimum tazminat tutarı mevcut değildir. 128.821 SDR (yaklaşık 150.000 EUR) tutarına kadar, taşıyıcının kusura ilişkin tazminat taleplerine karşı çıkma hakkı yoktur. Bu miktarı aşan alacaklar, ancak taşıyıcı tarafından hem kendisinin hem de çalışanlarının ihmalkâr veya kusurlu bir şekilde hareket etmediklerini ve bunun nedeninin ihmal veya kusurlu bir eksiklik olmadığını kanıtlayarak engellenebilir.

Avans ödemeleri

14.2.2. Bir yolcunun vefat etmesi veya yaralanması halinde, taşıyıcı tazminat hakkı olan kişinin kimliğinin belirlenmesini izleyen 15 gün içinde acil ekonomik ihtiyaçları için avans ödemesi yapılmalıdır. Vefat durumunda avans ödemesi 16.000 SDR'den (yaklaşık 19.000 EUR) düşük olmaz.

Bagaj hasarı, bagajın kaybolması veya tahrip olması

14.3.

14.3.1. Taşıma Koşulları Madde 8.6 uyarınca kayıtlı bagajlarla ilgili olarak, bagaj daha öncesinde zarar görmedikçe kusurdan bağımsız olarak yükümlülük mevcuttur. Kayıtsız bagajlarda, sadece bizim ve personelimizin kusurlu davranışından yükümlü oluruz.

Bagaj için sorumluluk sınırları

14.3.2. 1.288 SDR (yaklaşık 1.500 EUR) tutarına kadar bagajın hasar görmesi, kaybolması veya imha edilmesinden sorumluyuz. Daha yüksek bir yükümlülük sınırı, yolcu varış yerinde kayıtlı bagajın teslimatında tutara dayalı özel bir beyan verir ve en geç check-in'den sonra zorunlu ek ücretleri öderse geçerlidir. Bu durumda, taşıyıcı kabul edilen tutarın, varış yerinde kayıtlı bagajın teslimatında yolcunun fiili çıkarından daha yüksek olduğu kanıtlayamazsa, kabul edilen tutar, yükümlülük sınırı olarak değerlendirilir.

Bagaj ile ilgili şikayetler

14.3.3. Size teslim edilmiş olan bagajı koşulsuz olarak kabul ederseniz, aksi kanıtlanmadıkça bagajın



size iyi durumda ve taşıma sözleşmesine uygun şekilde teslim edilmiş olduğunu kabul ederiz. Bagajın hasar görmesi, kaybolması veya tahrip olması durumunda, yolcu havayolundan mümkün olan en kısa süre içinde yazılı olarak veya mesaj biçiminde tazminat talep etmelidir. Bagajın hasar görmesi halinde, hak sahibi taraf hasarı öğrendikten hemen sonra taşıyıcıyı bilgilendirmezse hiçbir yasal işlem yapılamaz; ancak kayıtlı bagaj durumunda bagaj teslim alındıktan sonra yedi gün süre tanınmaktadır. Bu hüküm taşıyıcının hileli biçimde davranması halinde geçerli değildir.

14.3.4. Ağır ihmalimiz veya kasıtlı hareketimizden kaynaklanmadıkça bagajınızdaki eşyaların neden olduğu zararlardan sorumlu değiliz. Bu eşyalar, başka yolcuların bagajına veya mallarımıza hasar verirse, meydana gelen tüm zararı ve masrafları tazmin etmek sizin yükümlülüğünüzdür.

Yolcuların ve bagajın taşınmasında gecikmeler

14.4.

14.4.1. Yolcuların ve kayıtlı bagajın taşınması sırasında zararları önlemek için makul tüm önlemleri almamış olmamız halinde veya bu önlemleri almanın mümkün olmaması halinde gecikmelere bağlı zararlardan sorumlu oluruz.

Gecikmelerden doğan zararlara ilişkin yükümlülük sınırları

14.4.2. Yolcuların taşınmasında gecikmeden kaynaklanan hasarlar için sorumluluk sınırı 5.346 SDR'dir (yaklaşık 6.000 EUR).

14.4.3. Seyahat bagajının taşınmasındaki gecikmeden kaynaklanan hasarlar için sorumluluk 1.288 SDR (yaklaşık 1.500 EUR) ile sınırlıdır. Daha yüksek bir yükümlülük sınırı, yolcu varış yerinde kayıtlı bagajın teslimatında tutara dayalı özel bir beyan verir ve en geç check-in'den sonra zorunlu ek ücretleri öderse geçerlidir. Bu durumda, taşıyıcı kabul edilen tutarın, varış yerinde kayıtlı bagajın teslimatında yolcunun fiili çıkarından daha yüksek olduğu kanıtlayamazsa, kabul edilen tutar, yükümlülük sınırı olarak değerlendirilir.

Bagaj ile ilgili şikayetler

14.4.4. Bagajın geç teslim edilmesinin neden olduğu zararlarda, yolcu taşıyıcıyı mümkün olan en kısa sürede yazılı veya mesaj formunda bilgilendirmelidir. Gecikme nedeniyle zarara uğranması halinde, hak sahibi taraf bagaj teslim edildikten sonra 21 gün içinde zarara dair bildirimde bulunmadığı takdirde hiçbir yasal işlem yapılamaz. Bu hüküm taşıyıcının hileli biçimde davranması halinde geçerli değildir.

Yolcunun ortak kusurluluğu

14.4.5. Hasar gören tarafın ortaya çıkan hasarın meydana gelmesine katkıda bulunmuş olması durumunda, tazminat talebi tutarı söz konusu tarafın ihmaldeki katkısı oranında azaltılır. Hasar gören taraf, özellikle, bagajının kaybolmasından veya gecikmesinden kaynaklanan tazminat tutarını makul olmayan ikame ürünler satın alarak artırmamakla yükümlüdür.

Madde 15: Başlıklar

Bu Taşıma Koşullarındaki bölüm başlıkları yalnızca şeffaflık sağlamak içindir; yorum yapılması veya tazminat talebinde bulunulması için geçerli değildir.

Madde 16: Diğer koşullar

Taşıma, bizim için geçerli olan veya yayınladığımız Őartlarımız için geçerli olan bazı ek düzenlemelere ve koşullara tabidir. Bu düzenlemeler ve koşullar zaman zaman değişebilir. Bunlar başka hususların yanı sıra çocukların, hamilelerin ve hastaların taşınmasının yanı sıra uçak içinde elektronik cihazların kullanımı ve alkollü içkilerin tüketimi ile ilgilidir. Lütfen lufthansa.com adresindeki bilgilerimizi dikkate alın.

Madde 17: Tüketiciler uzlaştırma kurulu

Tüketiciler uzlaştırma kurulunda uyuşmazlık çözümüne katılırız. Sorumlu tüketiciler uzlaştırma kurulu, FasanenstraÙe 81, 10623 Berlin adresinde bulunan *sp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*'dir (Toplu taşıma tescilli birlikleri için tüketiciler uzlaştırma kurulu),

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

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

Avrupa Komisyonu da başvurular için kullanılabilir bir Online Uyuşmazlık zmlenme (ODR) platformu sağlamaktadır. Bu platform aşağıdaki adreste bulunabilir:

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