

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

Φρανκφούρτη, Ιούλιος 2021

Εκδότης:
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Άρθρο 1: Ορισμός των όρων	2
Άρθρο 2: Πεδίο εφαρμογής.....	5
Άρθρο 3: Εισιτήρια.....	6
Άρθρο 4: Ναύλοι, επιβαρύνσεις, φόροι, τέλη και χρεώσεις	9
Άρθρο 5: Κρατήσεις	10
Άρθρο 6: Check-in και επιβίβαση	12
Άρθρο 7: Περιορισμοί και άρνηση μεταφοράς	12
Άρθρο 8: Αποσκευές και επιπλέον αποσκευές	14
Άρθρο 9: Προγράμματα πτήσεων, καθυστερήσεις και ακυρώσεις πτήσεων	18
Άρθρο 10: Επιστροφές χρημάτων	19
Άρθρο 11: Συμπεριφορά εν πτήσει.....	21
Άρθρο 12: Επιπλέον οφέλη	22
Άρθρο 13: Διοικητικές διατυπώσεις	23
Άρθρο 14: Ευθύνη για απώλεια ή ζημία.....	24
Άρθρο 15: Προθεσμίες για αξιώσεις και αγωγές	27
Άρθρο 16: Διάφορες πολιτικές	27
Άρθρο 17: Συμβούλιο Προστασίας του Καταναλωτή.....	27
Άρθρο 18: Επικεφαλίδες	28

Άρθρο 1: Ορισμός των όρων

Εκτός αν η διατύπωση ή το συγκεκριμένο απαιτεί διαφορετική ερμηνεία, οι ακόλουθες εκφράσεις έχουν τη σημασία που τους αποδίδεται παρακάτω:

Εμείς

εννοείται η Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Εσείς

εννοείται κάθε πρόσωπο που κατέχει ένα εισιτήριο και πρόκειται να μεταφερθεί (βλ. επίσης τον ορισμό του "Επιβάτη")

Εισιτήριο σύνδεσης

είναι το εισιτήριο που εκδίδεται για τον επιβάτη σε συνδυασμό με άλλο εισιτήριο και τα οποία μαζί συνθέτουν μια ενιαία σύμβαση μεταφοράς.

Code Share

είναι η αερομεταφορά που πραγματοποιείται από έναν διαφορετικό αερομεταφορέα για λογαριασμό του αναγραφόμενου επί του εισιτηρίου.

Εάν επιθυμείτε να ταξιδέψετε σε πτήση που εκτελείται από συνεργάτη Code Share, διαβάστε το Άρθρο 2.3, όπου επεξηγούνται τυχόν αποκλίσεις από τους παρόντες Όρους μεταφοράς που δύναται να εφαρμόζονται με τις πτήσεις Code Share.

Ηλεκτρονικό κουπόνι

πρόκειται για ένα ηλεκτρονικό κουπόνι πτήσης ή έγγραφο ανάλογης αξίας που είναι αποθηκευμένο στο σύστημα κρατήσεών μας.

Ηλεκτρονικό εισιτήριο

πρόκειται για ένα εισιτήριο που είναι αποθηκευμένο στο σύστημα κρατήσεών μας, είτε από εμάς, είτε εκ μέρους μας, και επαληθεύεται με την "Απόδειξη δρομολογίου" που εκδίδεται στον επιβάτη.

Κουπόνι πτήσης

είναι το μέρος του εισιτηρίου στο οποίο αναγράφεται η φράση "Δικαίωμα προς μεταφορά" ή, σε περίπτωση ηλεκτρονικού εισιτηρίου, το ηλεκτρονικό κουπόνι, το οποίο εμφανίζει τους συγκεκριμένους προορισμούς στους οποίους έχετε δικαίωμα μεταφοράς σύμφωνα με το κουπόνι.

Επιβάτης

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

Κουπόνι επιβάτη ή απόδειξη επιβάτη

είναι το μέρος του εισιτηρίου, το οποίο εκδίδεται από εμάς ή εκ μέρους μας, το οποίο φέρει ανάλογη επισήμανση και παραμένει στην κατοχή του επιβάτη.

Ναύλος

είναι η καταβλητέα αμοιβή για τη μεταφορά του επιβάτη σε ορισμένο δρομολόγιο, η οποία,



εφόσον απαιτείται από τον νόμο, έχει εγκριθεί από ή έχει γνωστοποιηθεί στις αρμόδιες Υπηρεσίες πολιτικής αεροπορίας.

Εισιτήριο

είναι το έγγραφο, το οποίο έχει εκδοθεί από εμάς ή εκ μέρους μας, το οποίο επισημαίνεται ως "εισιτήριο και αποδεικτικό αποσκευών" ή ως "ηλεκτρονικό εισιτήριο". Οι επί του εισιτηρίου περιεχόμενοι Όροι της σύμβασης και επισημάνσεις, καθώς και τα αντίστοιχα κουπόνια πτήσης και επιβάτη, αποτελούν τμήμα του εισιτηρίου.

Stop-over

είναι η παύση στο ταξίδι του επιβάτη, μεταξύ του τόπου αναχώρησης και του τόπου προορισμού που έχουμε εγκρίνει εκ των προτέρων.

Αποσκευές

πρόκειται για όλα τα αντικείμενα τα οποία προορίζονται για την προσωπική σας χρήση. Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά, ο όρος αυτός περιλαμβάνει τόσο τις παραδοτέες, όσο και τις μη παραδοτέες αποσκευές του επιβάτη.

Παραδοτέες αποσκευές

είναι οι αποσκευές που αναλαμβάνουμε υπό τη φύλαξή μας και για τις οποίες εκδίδουμε απόδειξη αποσκευής.

Μη παραδοτέες αποσκευές

είναι οι αποσκευές σας, εξαιρουμένων των παραδοτέων αποσκευών.

Ετικέτα αναγνώρισης αποσκευής

είναι ένα έγγραφο που εκδίδεται αποκλειστικά από εμάς με σκοπό την αναγνώριση των παραδοτέων αποσκευών. Η ετικέτα προσαρτάται από εμάς στην παραδοτέα αποσκευή και δίνεται σε εσάς το αποδεικτικό παραλαβής.

Κουπόνι αποσκευής, απόδειξη αποσκευής

είναι το μέρος του εισιτηρίου το οποίο σχετίζεται με τη μεταφορά των παραδοτέων αποσκευών σας.

Ανωτέρα βία

πρόκειται για περιστάσεις που είναι ασυνήθεις και απρόβλεπτες, πέρα από τον έλεγχό μας, οι οποίες δεν είναι δυνατό να αποφευχθούν ακόμη και εάν είχε ληφθεί η δέουσα μέριμνα.

Απόδειξη δρομολογίου

είναι το ταξιδιωτικό έγγραφο το οποίο σας παραδίδουμε όταν ταξιδεύετε με ηλεκτρονικό εισιτήριο και το οποίο περιέχει το όνομά σας, καθώς και πληροφορίες της πτήσης και επισημάνσεις. Το έγγραφο αυτό παραδίδεται σε εσάς και οφείλετε να το μεταφέρετε μαζί σας καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού.

Αερομεταφορέας

είναι ο αερομεταφορέας ο οποίος μεταφέρει τον επιβάτη ή/και την αποσκευή του επιβάτη, όπως αναγράφεται στο εισιτήριο και του οποίου ο Κωδικός αναγνώρισης αερομεταφορέα αναφέρεται



στο εισιτήριο ή σε ένα εισιτήριο σύνδεσης.

Προθεσμία check-in

είναι ο χρόνος που καθορίζεται από εμάς ή τον αντίστοιχο αερομεταφορέα για την ολοκλήρωση της διαδικασίας check-in και την παραλαβή της κάρτας επιβίβασης.

Ζημία

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

ΕΤΔ

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

Ημέρες

είναι όλες οι ημερολογιακές ημέρες, συμπεριλαμβανομένων της Κυριακής, των εορτών, και των αργιών. Για προσδιοριστικούς σκοπούς της εγκυρότητας εισιτηρίου, η ημέρα αποστολής της ειδοποίησης δεν υπολογίζεται, καθώς ούτε η ημέρα έκδοσής του, ή η μέρα αναχώρησης.

Τιμές

είναι οι δημοσιευμένοι ναύλοι και επιβαρύνσεις, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών όρων εφαρμογής μιας τιμής (ναύλου), που έχει εγκριθεί ή κατατεθεί, όπως απαιτείται, στις αρμόδιες αρχές.

Εάν επιθυμείτε να ταξιδέψετε σε πτήση που εκτελείται από συνεργάτη Code Share, διαβάστε το Άρθρο 2.3, όπου επεξηγούνται τυχόν αποκλίσεις από τους παρόντες Όρους μεταφοράς που δύναται να εφαρμόζονται με τις πτήσεις Code Share.

Σύμβαση

αναφέρεται σε μία από τις παρακάτω νομοθετικές διατάξεις:

- τη Σύμβαση περί ενοποίησης διατάξεων σχετικών προς τις διεθνείς αερομεταφορές που υπεγράφη στη Βαρσοβία στις 12 Οκτωβρίου 1929,
- τη Σύμβαση της Βαρσοβίας όπως τροποποιήθηκε στις 28 Σεπτεμβρίου 1955,
- τη Σύμβαση της Βαρσοβίας όπως τροποποιήθηκε με το Πρόσθετο πρωτόκολλο του Μόντρεαλ Νο. 1 (1975),
- τη Σύμβαση της Βαρσοβίας όπως τροποποιήθηκε με το Πρωτόκολλο της Χάγης και το Πρόσθετο πρωτόκολλο του Μόντρεαλ Νο. 2 (1975),
- τη Συμπληρωματική σύμβαση της Γουαδαλαχάρα (1961),
- τη Σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις Διεθνείς αεροπορικές μεταφορές που υπεγράφη στις 28 Μαΐου 1999 (κάτωθι αναφερόμενη ως Σύμβαση του Μόντρεαλ).

Συμφωνηθέντες σταθμοί stop-over

Σύμφωνα με την έννοια της Σύμβασης και τους Όρους μεταφοράς, ο όρος αυτός αναφέρεται στα εδάφη που ορίζονται στο εισιτήριο ή στο πρόγραμμα πτήσεων του αερομεταφορέα ως προγραμματισμένα σημεία προσγείωσης του δρομολογίου του επιβάτη, εξαιρουμένου του τόπου αναχώρησης και προορισμού.

Όροι σύμβασης

είναι οι όροι οι οποίοι περιγράφονται ως τέτοιοι και καταγράφονται στο εισιτήριό σας ή στην "απόδειξη δρομολογίου" και οι οποίοι περιλαμβάνουν τους παρόντες Όρους μεταφοράς στη σύμβαση μεταφοράς.

Άρθρο 2: Πεδίο εφαρμογής

Γενικά

2.1. οι Όροι μεταφοράς είναι οι όροι που αναφέρονται στο εισιτήριο. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των Άρθρων 2.2, 2.4. και 2.5., οι παρόντες Όροι μεταφοράς ισχύουν μόνο για τις πτήσεις στις οποίες ο Κωδικός αναγνώρισης αερομεταφορέα (LH) αναγράφεται στο πλαίσιο αερομεταφορέα του εισιτηρίου.

Ναύλωση πτήσης

2.2. Εάν η μεταφορά πραγματοποιείται στο πλαίσιο μιας σύμβασης ναύλωσης πτήσης, αυτοί οι Όροι μεταφοράς ισχύουν μόνο στον βαθμό που ενσωματώνονται με παραπομπή ή διαφορετικά στη σύμβαση ναύλωσης πτήσης ή στο εισιτήριο.

Code Share

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

Για υπηρεσίες πτήσεων Code Share με διαφορετικό αερομεταφορέα, ισχύουν οι παρόντες Όροι μεταφοράς. Ωστόσο, οι συνεργάτες Code Share ενδέχεται να έχουν όρους που ισχύουν για τη λειτουργία των δικών τους πτήσεων, οι οποίοι ενδέχεται να διαφέρουν από τους Όρους μεταφοράς της Lufthansa για πτήσεις που εκτελούνται από τη Lufthansa. Οι εν λόγω Όροι μεταφοράς που προβλέπονται από άλλους συνεργάτες Code Share περιλαμβάνονται, για τον λόγο αυτό, στους παρόντες Όρους μεταφοράς και αποτελούν μέρος της Σύμβασης μεταφοράς.

Θα πρέπει να διαβάσετε τους όρους για τις πτήσεις που εκτελούνται από διαφορετικό αερομεταφορέα στο πλαίσιο μιας συμφωνίας πτήσης συνεργασίας και να εξοικειωθείτε, για παράδειγμα, με τους χρόνους check-in, τις απαιτήσεις και τις πολιτικές σχετικά με τη μεταφορά ασυνόδευτων ανήλικων, μεταφορά ζώων, άρνηση μεταφοράς, συσκευές οξυγόνου, επιχειρησιακές παρατυπίες, αποζημίωση άρνησης επιβίβασης και επιτρεπτό/αποδεκτό όριο αποσκευών κ.λπ.

Πληροφορίες σχετικά με τους συνεργάτες Code Share της Lufthansa διατίθενται στον ιστότοπό μας, lufthansa.com.

Υπερισχόν δικαιο

2.4. Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε από τους όρους που περιλαμβάνονται ή αναφέρονται στους παρόντες Όρους μεταφοράς δεν συνάδει με τις τιμές μας ή με τους ισχύοντες νόμους, υπερισχύουν οι εν λόγω τιμές ή οι νόμοι. Εάν οποιοσδήποτε επιμέρους διατάξεις των παρόντων



Όρων μεταφοράς είναι άκυρες σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο, οι άλλες διατάξεις εξακολουθούν να είναι έγκυρες.

Οι Όροι υπερισχύουν των κανονισμών

2.5. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στους παρόντες Όρους μεταφοράς, οι παρόντες Όροι μεταφοράς υπερισχύουν έναντι άλλων κανονισμών της Deutsche Lufthansa AG που καλύπτουν το ίδιο θέμα.

Άρθρο 3: Εισιτήρια

Γενικά

3.1.

3.1.1. Θα παρέχουμε μεταφορά μόνο στον επιβάτη που αναγράφεται στο εισιτήριο και μόνο με την προσκόμιση έγκυρου εισιτηρίου ή, στην περίπτωση ηλεκτρονικής κράτησης, έγκυρου ETIX στο σύστημα κρατήσεων, που περιλαμβάνει το κουπόνι εισιτηρίου για την εν λόγω πτήση, όλα τα διαδοχικά κουπόνια πτήσεων και το κουπόνι του επιβάτη. Διατηρούμε το δικαίωμα να εξακριβώσουμε την ταυτότητά σας.

3.1.2. Τα εισιτήρια δεν είναι μεταβιβάσιμα.

3.1.3. Οι επιστροφές χρημάτων για εισιτήρια που εκδίδονται με μειωμένο ναύλο μπορεί να είναι περιορισμένες. Για λεπτομερείς όρους και προϋποθέσεις, ανατρέξτε στους αντίστοιχους όρους ναύλων. Επιλέξτε τον ναύλο που ταιριάζει καλύτερα στις απαιτήσεις σας. Μπορεί να είναι χρήσιμο να αγοράσετε ασφάλιση ακύρωσης ταξιδιού.

3.1.4. Εάν έχετε εκπτώτικό εισιτήριο, όπως περιγράφεται στο 3.1.3 παραπάνω, και δεν σας επιτρέψουν να ταξιδέψετε εξαιτίας ανωτέρας βίας, τότε θα σας επιστρέψουμε χρήματα για το μέρος του ναύλου για το οποίο, κατά κανόνα, δεν επιστρέφονται χρήματα, με την προϋπόθεση ότι μας έχετε ενημερώσει άμεσα και έχετε προσκομίσει αποδεικτικά της ανωτέρας βίας και το εισιτήριο δεν έχει χρησιμοποιηθεί. Έχουμε το δικαίωμα να χρεώσουμε ένα τέλος διαχείρισης, το οποίο έπειτα θα δημοσιευτεί.

3.1.5. Το εισιτήριο είναι και παραμένει πάντα ιδιοκτησία του αερομεταφορέα που το εκδίδει. Το εισιτήριο αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο της σύμβασης μεταφοράς μεταξύ εμάς και του επιβάτη. Οι Όροι της Σύμβασης που περιέχονται στο εισιτήριο είναι μια σύνοψη των διατάξεων των Όρων μεταφοράς.

Εισιτήριο ως προαπαιτούμενο για μεταφορά

3.1.6. Εκτός εάν ταξιδεύετε με ηλεκτρονικό εισιτήριο, έχετε το δικαίωμα να ταξιδέψετε σε πτήση μόνο με την προσκόμιση έγκυρου εισιτηρίου στο όνομά σας, ως επιβάτης, που περιλαμβάνει το κουπόνι πτήσης για τη συγκεκριμένη πτήση και όλα τα άλλα μη χρησιμοποιημένα κουπόνια πτήσης, καθώς και το κουπόνι επιβάτη. Δεν έχετε δικαίωμα να ταξιδέψετε εάν το προσκομισθέν εισιτήριο έχει υποστεί φθορά ή έχει τροποποιηθεί μεταγενέστερα, εκτός εάν η τροποποίηση έγινε από εμάς. Εάν ταξιδεύετε με ηλεκτρονικό εισιτήριο, δικαιούστε μεταφορά μόνο εφόσον προσκομίσετε επαρκή στοιχεία ταυτότητας που αποδεικνύουν ότι είστε ο επιβάτης και έχει εκδοθεί ένα έγκυρο ηλεκτρονικό εισιτήριο στο όνομά σας ως επιβάτης.



Απώλεια εισιτηρίου ή κάρτα πελάτη

3.1.7 (α) Σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς εισιτηρίου, ή μέρος αυτού, ή μη προσκόμισης του εισιτηρίου μαζί με το κουπόνι επιβάρη και όλα τα μη χρησιμοποιημένα κουπόνια πτήσης, θα αντικαταστήσουμε το εισιτήριο ή μέρος αυτού κατόπιν αιτήματός σας, εφόσον μπορείτε να αποδείξετε ότι έχει εκδοθεί ένα έγκυρο εισιτήριο για τη συγκεκριμένη πτήση. Για τον σκοπό αυτό, ενδέχεται να απαιτηθεί η καταβολή σχετικής χρέωσης υπηρεσίας. Δεν υποχρεούστε να πληρώσετε ξανά τον ναύλο. Ωστόσο, ενδέχεται να σας ζητήσουμε, κατ' επιλογή μας, να επιστρέψετε το ναύλο του εισιτηρίου αντικατάστασης, σε περίπτωση που το χαμένο εισιτήριο ή το κουπόνι πτήσης χρησιμοποιηθεί από ένα τρίτο μέρος για τον σκοπό μεταφοράς ή επιστροφής χρημάτων. Δεν θα αξιώσουμε επιστροφή χρημάτων από εσάς για τυχόν απώλειες τέτοιου είδους που προκύπτουν από δική μας αμέλεια.

3.1.7. (β) Εφόσον δεν υπάρχουν αποδεικτικά στοιχεία ή αρνηθείτε να υπογράψετε μια τέτοια δέσμευση, η αεροπορική εταιρεία που εκδίδει το εισιτήριο αντικατάστασης ενδέχεται να απαιτήσει την καταβολή του συνολικού ναύλου. Ο εν λόγω ναύλος επιστρέφεται, εάν η εταιρεία που εξέδωσε το αρχικό εισιτήριο εξακριβώσει ότι το χαμένο ή φθαρμένο εισιτήριο δεν έχει χρησιμοποιηθεί για ταξίδι πριν από τη λήξη ισχύος του. Εάν βρείτε το αρχικό εισιτήριο και το παραδώσετε στην εταιρεία που εξέδωσε το εισιτήριο πριν από τη λήξη της ισχύος του, η επιστροφή χρημάτων για το εισιτήριο αντικατάστασης γίνεται άμεσα.

Καθήκον μέριμνας

3.1.8. Τα εισιτήρια είναι αντικείμενα αξίας. Έχετε ευθύνη να τα διατηρείτε ασφαλή και να λαμβάνετε τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία τους από απώλεια ή κλοπή.

Περίοδος ισχύος

3.2.

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

3.2.1.1. (α) Ένα έτος από την ημερομηνία έκδοσης ή

3.2.1.1. (β) ένα έτος από την ημερομηνία που πραγματοποιήθηκε το πρώτο ταξίδι, υπό την προϋπόθεση ότι πραγματοποιείται εντός ενός έτους από την ημερομηνία έκδοσης του εισιτηρίου.

3.2.2. Εάν δεν σας επιτρέπεται να ταξιδεύετε εντός της περιόδου ισχύος του εισιτηρίου, επειδή δεν είναι δυνατή η επιβεβαίωση μιας κράτησης, η περίοδος ισχύος αυτού του εισιτηρίου θα επεκταθεί στην πρώτη δυνατή ημερομηνία κατά την οποία μπορούμε να επιβεβαιώσουμε την κράτησή σας, ή θα δικαιούστε επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το Άρθρο 10.

Επέκταση ισχύος

3.2.3. Εάν μετά την έναρξη του ταξιδιού σας δεν μπορείτε να ταξιδέψετε εντός της περιόδου ισχύος του εισιτηρίου λόγω ασθένειας, μπορούμε να επεκτείνουμε την περίοδο ισχύος του εισιτηρίου σας έως τη χρονική στιγμή που η υγεία σας θα σας επιτρέψει να συνεχίσετε το ταξίδι σας. Η παράταση αυτή συνεχίζεται μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία μπορείτε να ταξιδέψετε, όπως βεβαιώνεται με ιατρικό πιστοποιητικό, ή όταν επιβεβαιώσουμε την ικανότητά σας να ταξιδέψετε, μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία μπορούμε να σας προσφέρουμε την επόμενη



διαθέσιμη πτήση σε αυτό το δρομολόγιο στην κατηγορία θέσης ταξιδιού της κράτησης. Η ασθένειά σας πρέπει να επαληθεύεται από ιατρικό πιστοποιητικό. Εάν τα μη ολοκληρωμένα τμήματα της διαδρομής της πτήσης που αναγράφονται στο εισιτήριο περιλαμβάνουν δρομολόγια με ένα ή περισσότερα stop-over, η ισχύς ενδέχεται να επεκταθεί για έως τρεις μήνες από την ημερομηνία που εμφανίζεται στο πιστοποιητικό καταλληλότητας για ταξίδι. Σε τέτοιες περιπτώσεις, θα επεκτείνουμε ομοίως και την περίοδο ισχύος των εισιτηρίων των άλλων μελών της άμεσης οικογένειάς σας που σας συνοδεύουν.

3.2.4. Σε περίπτωση θανάτου ενός επιβάτη κατά τη διαδρομή, τα εισιτήρια των ατόμων που συνοδεύουν τον επιβάτη μπορούν να τροποποιηθούν με άρση της ελάχιστης παραμονής ή επέκταση της ισχύος των εισιτηρίων τους. Σε περίπτωση θανάτου μέλους της άμεσης οικογένειας του επιβάτη που ξεκίνησε το ταξίδι, η περίοδος ισχύος των εισιτηρίων της άμεσης οικογένειας που συνοδεύουν τον επιβάτη μπορεί να τροποποιηθεί ομοίως. Αυτού του είδους η επέκταση θα γίνει με τη λήψη του έγκυρου πιστοποιητικού θανάτου και θα πραγματοποιηθεί για έως σαράντα πέντε (45) ημέρες από την ημερομηνία θανάτου.

Αιτήσεις αλλαγών από την πλευρά του επιβάτη

3.3

3.3.3. Εάν έχετε επιλέξει μια τιμή που προϋποθέτει την τήρηση μιας συγκεκριμένης ακολουθίας του εισιτηρίου, λάβετε υπόψη ότι: εάν η μεταφορά δεν πραγματοποιηθεί για όλα τα μεμονωμένα τμήματα ή με την ακολουθία που καθορίζεται στο εισιτήριο που δεν έχει υποστεί αλλαγές, θα υπολογίσουμε εκ νέου τον ναύλο σύμφωνα με τις αλλαγές που κάνατε στο δρομολόγιο. Ο ναύλος θα οριστεί σύμφωνα με τον ναύλο που θα έπρεπε να πληρώσετε για το δρομολόγιο που πραγματοποιήθηκε στην κατηγορία τιμών την ημέρα της κράτησής σας. Ο ναύλος αυτός ενδέχεται να είναι υψηλότερος ή χαμηλότερος από αυτόν που πληρώσατε αρχικά. Εάν η κατηγορία τιμών της αρχικής σας κράτησης δεν ήταν διαθέσιμη για την αλλαγή του δρομολογίου την ημέρα της κράτησης, ο ναύλος θα υπολογιστεί εκ νέου με βάση τη φθηνότερη διαθέσιμη προηγούμενη κατηγορία τιμών για την αλλαγή του δρομολογίου.

Εάν την ημέρα της κράτησης για την αλλαγή του δρομολογίου ορίζεται υψηλότερος ναύλος, θα εισπράξουμε τη διαφορά λαμβάνοντας υπόψη το ναύλο που έχετε ήδη πληρώσει. Παρακαλούμε να σημειώσετε ότι η μεταφορά σας θα εξαρτηθεί από το αν έχετε πληρώσει αυτήν τη διαφορά στην τιμή.

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

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

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

Εάν έχετε επιλέξει μια τιμή που προϋποθέτει την τήρηση μιας συγκεκριμένης ακολουθίας του εισιτηρίου, λάβετε υπόψη ότι: εάν η μεταφορά δεν πραγματοποιηθεί για όλα τα μεμονωμένα τμήματα ή με την ακολουθία που καθορίζεται στο εισιτήριο που δεν έχει υποστεί αλλαγές, θα υπολογίσουμε εκ νέου τον ναύλο σύμφωνα με τις αλλαγές που κάνατε στο δρομολόγιο. Αυτό δεν



ισχύει, εάν δεν μπορείτε λόγω ανωτέρας βίας, ασθένειας ή για άλλους λόγους πέραν του ελέγχου σας να ταξιδέψετε σε όλα τα μεμονωμένα τμήματα πτήσεων, ή να ταξιδέψετε με την ακολουθία που καθορίζεται στο εισιτήριο, εφόσον μας ενημερώσετε για αυτούς τους λόγους άμεσα και μπορείτε να τους τεκμηριώσετε. Σε περίπτωση νέου υπολογισμού, αυτός θα βασίζεται στο ναύλο που θα έπρεπε να πληρώσετε για το δρομολόγιό σας στην κατηγορία τιμών της ημέρας της κράτησής σας. Ο ναύλος αυτός ενδέχεται να είναι υψηλότερος ή χαμηλότερος από αυτόν που πληρώσατε αρχικά.

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

Εάν την ημέρα της κράτησης για την αλλαγή του δρομολογίου ορίζεται υψηλότερος ναύλος, θα εισπράξουμε τη διαφορά λαμβάνοντας υπόψη το ναύλο που έχετε ήδη πληρώσει. Παρακαλούμε να σημειώσετε ότι η μεταφορά σας θα εξαρτηθεί από το αν έχετε πληρώσει αυτήν τη διαφορά στην τιμή.

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

Επωνυμία και διεύθυνση του αερομεταφορέα

3.4. Η επωνυμία μας ενδέχεται να είναι συντετμημένη στο εισιτήριο με τον Κωδικό αναγνώρισης αερομεταφορέα ή διαφορετικά. Η διεύθυνσή μας μπορεί επίσης να θεωρείται ότι είναι το αεροδρόμιο αναχώρησης που εμφανίζεται απέναντι από την πρώτη συντόμηση της επωνυμίας μας στο εισιτήριο.

Άρθρο 4: Ναύλοι, επιβαρύνσεις, φόροι, τέλη και χρεώσεις

Ναύλοι

4.1. Ο χρεώσιμος ναύλος καλύπτει το κόστος της μεταφοράς σας από το αεροδρόμιο της πραγματικής τοποθεσίας αναχώρησης στο αεροδρόμιο του πραγματικού τελικού προορισμού. Υπολογίζεται σύμφωνα με την τιμή που ισχύει την ημέρα της κράτησης του εισιτηρίου για τις ημερομηνίες πτήσεων και το δρομολόγιο που εμφανίζεται στο εισιτήριό σας. Ο ναύλος σας δεν περιλαμβάνει την πληρωμή για τις υπηρεσίες χερσαίας μεταφοράς μεταξύ αεροδρομίων ή μεταξύ αεροδρομίων και κέντρου πόλεων. Ο ναύλος μπορεί να περιλαμβάνει επιβαρύνσεις που επιβάλλονται από την αεροπορική εταιρεία.

Φόροι, τέλη και χρεώσεις

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

Συνάλλαγμα

4.3. Με την επιφύλαξη άλλων διατάξεων της ισχύουσας νομοθεσίας, οι ναύλοι πληρώνονται σε



οποιοδήποτε αποδεκτό συνάλλαγμα. Όταν η πληρωμή γίνεται στη χώρα αναχώρησης σε νόμισμα άλλο από αυτό που δημοσιεύεται στον ναύλο, η ισοτιμία για την πληρωμή θα είναι η τραπεζική τιμή αγοράς που καθορίζεται από εμάς την ημέρα έκδοσης του εισιτηρίου.

Άρθρο 5: Κρατήσεις

Προϋποθέσεις κράτησης

5.1.

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

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

5.1.3. Ορισμένες τιμές υπόκεινται σε όρους που περιορίζουν το δικαίωμά σας να αλλάξετε ή να ακυρώσετε κρατήσεις. Για λεπτομερείς όρους και προϋποθέσεις, ανατρέξτε στους αντίστοιχους όρους ναύλων.

Προθεσμία έκδοσης εισιτηρίου

5.2. Εάν δεν έχετε πληρώσει για τον ναύλο μέχρι την προθεσμία έκδοσης εισιτηρίου που συμφωνήθηκε με εμάς ή το ταξιδιωτικό γραφείο έκδοσης, ενδέχεται να ακυρώσουμε την κράτηση πτήσης σας.

Προσωπικά στοιχεία

5.3.1. Συμφωνείτε να μας παρέχετε τα προσωπικά σας στοιχεία για τους ακόλουθους σκοπούς: πραγματοποίηση κράτησης πτήσης, αγορά εισιτηρίου, αγορά πρόσθετων υπηρεσιών, ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών, διευκόλυνση στις διαδικασίες μετανάστευσης και εισόδου, καθώς και δυνατότητα γνωστοποίησης των εν λόγω δεδομένων σε κρατικές αρχές σχετικά με την οργάνωση του ταξιδιού σας. Μας εξουσιοδοτείτε για τη διαβίβαση αυτών των πληροφοριών στα γραφεία μας, στο ταξιδιωτικό γραφείο έκδοσης του εισιτηρίου, σε κυβερνητικές αρχές, σε άλλες αεροπορικές εταιρείες ή σε οποιονδήποτε άλλο πάροχο των προαναφερόμενων υπηρεσιών αποκλειστικά για τους σκοπούς που δηλώνονται ανωτέρω.

5.3.2. Ελέγχουμε όλες τις συναλλαγές πληρωμών για την πρόληψη απάτης και άλλων ειδών κατάχρησης. Χρησιμοποιούμε τόσο εσωτερικές όσο και εξωτερικές πηγές για αυτόν τον έλεγχο. Επίσης, αποδέχεστε ότι επαληθεύουμε σαφώς αναγνωρίσιμους τεχνικούς τρόπους για αυτόν τον σκοπό. Εάν εντοπιστούν ειδικές περιστάσεις, διατηρούμε το δικαίωμα να στείλουμε πληροφορίες (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα) σε άλλες εταιρείες εντός του Lufthansa Group (συμπεριλαμβανομένων των Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG και Miles and More GmbH). Στη συνέχεια, αυτές θα επεξεργαστούν τις συγκεκριμένες πληροφορίες για τους δικούς τους σκοπούς.

Κράτηση θέσης

5.4.

5.4.1. Σε ορισμένες πτήσεις της Lufthansa, υπάρχει η δυνατότητα κράτησης θέσης. Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, μπορείτε να επιλέξετε, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα, μια συγκεκριμένη κατηγορία θέσεων (διάδρομος, παράθυρο ή μεσαία θέση, θέση με επιπλέον χώρο για τα πόδια, θέση σε προτιμώμενη ζώνη). Η κράτηση θέσης (με χρέωση) δεν είναι υποχρεωτική.

Όταν πραγματοποιείτε κράτηση θέσης σε μια πτήση που εκτελείται από διαφορετική εταιρεία από εκείνη με την οποία πραγματοποιήσατε την κράτηση πτήσης, το οποίο είναι γνωστό ως πτήση συνεργασίας, λάβετε υπόψη ότι αυτό συνιστά σύναψη ξεχωριστής σύμβασης μεταξύ εσάς, ως επιβάτης, και την αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση. Η σύμβαση αυτή είναι νομικά ανεξάρτητη από την υφιστάμενή σας κράτηση πτήσης. Η κράτηση θέσης σε πτήσεις συνεργασίας που εκτελούνται από την Lufthansa, δύναται να πραγματοποιηθεί μόνο ηλεκτρονικά για διηπειρωτικές πτήσεις. Εάν επιθυμείτε να κάνετε κράτηση θέσης σε ηπειρωτική πτήση που εκτελείται από την Lufthansa με αριθμό πτήσης διαφορετικής αεροπορικής εταιρείας, επικοινωνήστε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης της Lufthansa.

5.4.2. Σε κάθε περίπτωση, μπορείτε να ζητήσετε μια συγκεκριμένη θέση όταν κάνετε check-in. Κάθε φορά που χρησιμοποιείτε την υπηρεσία «αυτόματο check-in», έχετε την επιλογή στο τέλος της διαδικασίας να επιλέξετε μια θέση διαφορετική από αυτή που σας παραχωρήθηκε, εφόσον διατίθενται κι άλλες θέσεις προς επιλογή. Καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια για να ικανοποιήσουμε τις επιθυμίες σας, αλλά δεν μπορούμε να εγγυηθούμε μια συγκεκριμένη θέση.

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

Επανεπιβεβαίωση κρατήσεων

5.5.

5.5.1. Γενικά, δεν απαιτούμε επανεπιβεβαίωση για πτήσεις της Lufthansa. Εάν άλλοι αερομεταφορείς απαιτούν από τον επιβάτη να επανεπιβεβαιώσει τις κρατήσεις αναχώρησης ή επιστροφής, η μη συμμόρφωσή του με αυτή την απαίτηση δίνει το δικαίωμα στους αερομεταφορείς να ακυρώσουν την κράτηση αναχώρησης ή επιστροφής.

5.5.2. Θα πρέπει να ελέγξετε τις προϋποθέσεις επανεπιβεβαίωσης των κρατήσεων των άλλων αερομεταφορέων στο ταξίδι σας. Εφόσον απαιτείται επανεπιβεβαίωση, θα πρέπει να επανεπιβεβαιώσετε με τον αερομεταφορέα τον Κωδικό αναγνώρισής του, ο οποίος βρίσκεται, για τη συγκεκριμένη πτήση, στο πλαίσιο αερομεταφορέα του εισιτηρίου.

Ακύρωση των κρατήσεων πτήσης αναχώρησης και πτήσης επιστροφής από τον αερομεταφορέα, τέλος εξυπηρέτησης για μη κατελημμένη θέση

5.6. Μια χρέωση υπηρεσίας ενδέχεται να επιβληθεί σε οποιονδήποτε επιβάτη ο οποίος:

5.6.1. Δεν καταφθάνει για την αναχώρηση στο αεροδρόμιο ή σε οποιοδήποτε άλλο σημείο αναχώρησης έως την καθορισμένη ώρα (ή εάν δεν έχει καθοριστεί ώρα, αρκετά έγκαιρα ώστε να



ολοκληρωθούν οι τυπικές διαδικασίες για την αναχώρηση) και, κατά συνέπεια, δεν καταλαμβάνει την κρατημένη θέση, ή

5.6.2. εμφανίζεται χωρίς τα απαιτούμενα έγγραφα, ως εκ τούτου δεν επιτρέπεται να ταξιδέψει και, για τον λόγο αυτό, δεν καταλαμβάνει την κρατημένη θέση, ή

5.6.3. ακυρώνει την κράτησή του μετά την προθεσμία που καθορίστηκε από τον αερομεταφορέα. Δεν υποχρεούστε να καταβάλετε την χρέωση υπηρεσίας εάν έχετε ακυρώσει την κράτησή σας εξαιτίας καθυστερημένης πτήσης, ακύρωσης, παράλειψης μιας προγραμματισμένης στάσης ή μη διαθέσιμης θέσης στη συγκεκριμένη πτήση, ή εάν δεν φτάσατε εγκαίρως για την αναχώρηση για κάποιον από αυτούς τους λόγους.

Άρθρο 6: Check-in και επιβίβαση

6.1. Οι προθεσμίες check-in διαφέρουν για κάθε αεροδρόμιο και σας συνιστούμε να ενημερώνεστε για αυτές τις προθεσμίες check-in και να τις τηρείτε. Θα έχετε ένα πιο ευχάριστο και ομαλό ταξίδι, εάν διαθέσετε αρκετό χρόνο για την τήρηση των προθεσμιών για το check-in. Διατηρούμε το δικαίωμα να ακυρώσουμε την κράτησή σας, εάν δεν συμμορφωθείτε με τις προθεσμίες check-in. Εμείς ή το ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο θα σας ενημερώσουμε για την προθεσμία check-in για το πρώτο τμήμα της πτήσης σας μαζί μας. Θα βρείτε τις προθεσμίες check-in για τις πτήσεις μας στον ιστότοπό μας ή στο ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο. Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά, οι επιβάτες πρέπει να κάνουν check-in έως 45 λεπτά πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.

6.2. Πρέπει να παρουσιαστείτε στην πύλη επιβίβασης έως την καθορισμένη ώρα για την οποία σας ενημερώσαμε κατά το check-in.

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

6.4. Δεν αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη για τυχόν ζημιές ή δαπάνες που προέκυψαν αποκλειστικά από τη μη τήρηση εκ μέρους σας των παρόντων όρων ή των όρων των συνεργατών μας (Code Share, διασύνδεσης δρομολογίων, ναύλωσης πτήσεων).

Άρθρο 7: Περιορισμοί και άρνηση μεταφοράς

Δικαίωμα για άρνηση μεταφοράς

7.1. Κατά τη διακριτική μας ευχέρεια, ενδέχεται να αρνηθούμε τη μεταφορά σας, ή τη συνέχιση της μεταφοράς σας, εάν σας έχουμε ενημερώσει γραπτώς πριν από την κράτησή σας ότι δεν θα επιτρέψουμε πλέον τη μεταφορά σας στις πτήσεις μας από τη στιγμή της γραπτής ειδοποίησής μας. Αυτό μπορεί να συμβεί εάν έχετε παραβεί τους κανόνες συμπεριφοράς που ορίζονται στα Άρθρα 7 και 11 σε προηγούμενη πτήση και η μεταφορά σας είναι, επομένως, μη αποδεκτή. Επιπλέον, ενδέχεται επίσης να αρνηθούμε τη μεταφορά σας ή τη συνέχιση της μεταφοράς σας ή να ακυρώσουμε την κράτηση της θέσης σας, εάν

7.1.1. αυτό το μέτρο είναι απαραίτητο για λόγους ασφάλειας ή τάξης ή για την αποτροπή παράβασης της ισχύουσας νομοθεσίας, των κανονισμών ή των διατάξεων κάθε κράτους από,

προς ή πάνω από το οποίο εκτελείται η πτήση, ή

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

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

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

7.1.5. αρνηθήκατε τον έλεγχο ασφαλείας, ή

7.1.6. δεν πληρώσατε τον ισχύοντα ναύλο, τους φόρους, τα τέλη ή τις επιβαρύνσεις, ή

7.1.7. δεν κατέχετε έγκυρο ταξιδιωτικό έγγραφο, επιθυμείτε την είσοδο σε μια χώρα για την οποία έχετε δικαίωμα μόνο transit ή για την οποία δεν κατέχετε έγκυρα έγγραφα μετανάστευσης, καταστρέφετε τα ταξιδιωτικά σας έγγραφα κατά τη διάρκεια της πτήσης, ή αρνείστε να τα παραδώσετε σε ένα μέλος του πληρώματος έναντι αποδείξεως, όταν σας ζητηθεί, ή

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

7.1.9. αρνείστε να πληρώσετε την οφειλόμενη διαφορά στην τιμή (συμπληρωματική χρέωση) σύμφωνα με το 3.3.1, ή προσκομίζετε εισιτήριο που δεν έχει εκδοθεί από εμάς ή από ταξιδιωτικό γραφείο αρμόδιο να εκδίδει εισιτήρια, ή που υπέστη σημαντική φθορά, ή

7.1.10. δεν συμμορφώνεστε με τους κανονισμούς ασφαλείας μας, ή

7.1.11. δεν τηρείτε την απαγόρευση καπνίσματος κατά την επιβίβαση και μέσα στα αεροσκάφη μας και την απαγόρευση χρήσης ηλεκτρονικών συσκευών εν πτήση.

Εάν εμείς ή ένας από τους συνεργάτες μας (Code Share, Διασύνδεσης δρομολογίων, Ναύλωσης πτήσεων) αρνηθεί τη μεταφορά σας για έναν από τους προαναφερόμενους λόγους, αποκλείεται οποιαδήποτε αξίωση για μεταφορά ή αποζημίωση.

Ειδική βοήθεια

7.2.

7.2.1. Εάν είστε επιβάτης με αναπηρία ή ασθένεια, ή εάν χρειάζεστε ειδική βοήθεια, πρέπει να μας ενημερώσετε εκ των προτέρων. Οι επιβάτες που μας έχουν ενημερώσει για τις ειδικές ανάγκες τους κατά την αγορά του εισιτηρίου τους και οι οποίοι έχουν γίνει αποδεκτοί από εμάς, δεν θα υποστούν άρνηση μεταφοράς λόγω της ανάγκης τους για βοήθεια.



Μεταφορά παιδιών

7.2.2. Τα παιδιά κάτω των πέντε ετών μπορούν να ταξιδέψουν μόνο εφόσον συνοδεύονται από ενήλικα ο οποίος είναι τουλάχιστον 18 ετών. Η μεταφορά ασυνόδευτων παιδιών ηλικίας μεταξύ 5 και 12 ετών πρέπει να δηλώνεται εκ των προτέρων τηλεφωνικώς. Η μεταφορά υπόκειται στη σχετική δημοσιοποιημένη τιμή, καθώς και στους όρους που προβάλλονται στα γραφεία πωλήσεων μας ή στο ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο.

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

Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ταξίδι με παιδιά, και συγκεκριμένα για τη χρήση κατάλληλων παιδικών καθισμάτων στο αεροσκάφος, στον ιστότοπο lufthansa.com στο μενού >Προετοιμασία για το ταξίδι> Ταξιδεύοντας με παιδιά.

Αποζημίωση για άρνηση μεταφοράς

7.3. Εάν υποστείτε άρνηση μεταφοράς για έναν από τους λόγους που αναγράφονται ανωτέρω, ή εάν ακυρώσαμε την κράτηση θέσης σας για έναν από αυτούς τους λόγους, τα δικαιώματά σας περιορίζονται στην επιστροφή του ναύλου για τα μη χρησιμοποιημένα κουπόνια πτήσεων σύμφωνα με το Άρθρο 10.3.

Άρθρο 8: Αποσκευές και επιπλέον αποσκευές

Δωρεάν και επιπλέον αποσκευή

8.1. Με βάση την ισχύουσα τιμή, μπορείτε να πάρετε περιορισμένο αριθμό αποσκευών μαζί σας στο αεροσκάφος, σύμφωνα με το επιτρεπόμενο όριο αποσκευών. Ο αριθμός δωρεάν αποσκευών εμφανίζεται στο εισιτήριο και γνωστοποιείται επίσης από εμάς ή από το ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο. Θα σας ζητηθεί να πληρώσετε την ανάλογη χρέωση για τη μεταφορά υπέρβαρων αποσκευών με βάση τον αριθμό δωρεάν αποσκευών και για ειδικές αποσκευές. Σε πτήσεις με αριθμό πτήσης της Lufthansa που εκτελούνται από συνεργαζόμενη αεροπορική εταιρεία (πτήσεις Code Share), ο αριθμός δωρεάν αποσκευών εμφανίζεται επίσης στο εισιτήριο. Ωστόσο, επιβάλλονται χρεώσεις για επιπλέον αποσκευή από τον αερομεταφορέα που εκτελεί την πρώτη πτήση σύμφωνα με τους δικούς του κανόνες. Οι χρεώσεις που ισχύουν σε αυτές τις περιπτώσεις είναι διαθέσιμες από εμάς ή το ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο.

Το βάρος κάθε αποσκευής δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 32 κιλά.

Αποσκευές από αγνώστους

8.2. Παρακαλείστε να μην δεχτείτε να μεταφέρετε οποιαδήποτε αποσκευή στο αεροσκάφος την οποία παραλάβατε από αγνώστους, είτε ως χειραποσκευή, είτε ως παραδοτέα αποσκευή.

Αντικείμενα που δεν γίνονται δεκτά ως αποσκευές



8.3.

8.3.1. Οι αποσκευές σας δεν πρέπει να περιέχουν:

8.3.1.1. αντικείμενα που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο το αεροσκάφος ή άτομα ή περιουσιακά στοιχεία εν πτήξει, όπως αυτά που διευκρινίζονται στους κανονισμούς επικίνδυνων αγαθών του ICAO ή της IATA, τα οποία διατίθενται από εμάς ή το ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο. Αυτά περιλαμβάνουν συγκεκριμένα εκρηκτικά, συμπιεσμένα αέρια, οξειδωτικά, ραδιενεργά ή μαγνητικά υλικά, υλικά που πυροδοτούνται εύκολα και δηλητηριώδεις ή επικίνδυνες ουσίες.

8.3.1.2. Αντικείμενα των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς ή τις διατάξεις κάθε κράτους από, προς ή πάνω από το οποίο εκτελείται η πτήση,

8.3.1.3. Αντικείμενα τα οποία είναι επικίνδυνα ή μη ασφαλή ή, λόγω βάρους, μεγέθους, σχήματος ή μορφής και λόγω του ότι είναι εύθραυστα ή ευπαθή, δεν είναι κατάλληλα για μεταφορά. Περαιτέρω εξηγήσεις σχετικά με συγκεκριμένες μεμονωμένες περιπτώσεις παρέχονται απευθείας από εμάς ή από το ταξιδιωτικό γραφείο που εξέδωσε το εισιτήριο,

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

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

8.3.3 Όπλα κάθε είδους, ειδικά αιχμηρά όπλα και σπρέι. Μπορεί να επιτρέψουμε, κατά τη διακριτική μας ευχέρεια, τα αθλητικά όπλα ως αποσκευή. Πρέπει να είναι άδεια και με την ασφάλεια ενεργή. Η μεταφορά πυρομαχικών υπόκειται στους κανονισμούς του ICAO και της IATA όπως προβλέπονται στο 8.3.1.1.



8.3.4.

Δεν είμαστε υπεύθυνοι για οποιαδήποτε αντικείμενα που αναφέρονται στο 8.3.1. και 8.3.2., εάν αυτά, παρόλο που είναι απαγορευμένα, περιλαμβάνονται σκόπιμα στις παραδοτέες αποσκευές σας.

Δικαίωμα για άρνηση μεταφοράς

8.4.

8.4.1. Σύμφωνα με τις παραγράφους 8.3.2 και 8.3.3., θα αρνηθούμε να μεταφέρουμε ως αποσκευή κάθε αντικείμενο που περιγράφεται στην παράγραφο 8.3. Εάν εντοπιστεί η παρουσία οποιουδήποτε τέτοιου αντικειμένου κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, ενδέχεται να αρνηθούμε την περαιτέρω μεταφορά.

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

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

Έρευνα επιβατών και αποσκευών

8.5. Για λόγους ασφάλειας, ενδέχεται να σας ζητηθεί να επιτρέψετε τη διεξαγωγή έρευνας και ελέγχου σε εσάς και τις αποσκευές σας, καθώς και εξέτασης των αποσκευών σας με ακτίνες Χ. Εάν δεν συμφωνείτε να διενεργηθεί έρευνα σε εσάς ή τις αποσκευές σας για να διαπιστωθεί η ύπαρξη αντικειμένων που δεν επιτρέπονται ή που δεν έχουν προσκομιστεί σύμφωνα με την παράγραφο 8.3., ενδέχεται να αρνηθούμε να μεταφέρουμε εσάς και τις αποσκευές σας. Το δικαίωμά σας για αποζημίωση σε τέτοιες περιπτώσεις περιορίζεται στην επιστροφή του ναύλου, σύμφωνα με το Άρθρο 10.3. των παρόντων Όρων μεταφοράς.

Παραδοτέες αποσκευές

8.6. Θα φροντίσουμε τις παραδοτέες αποσκευές σας υπ' ευθύνη μας όταν μας τις παραδίσετε. Θα το καταγράψουμε στο εισιτήριό σας, το οποίο θα συνιστά απόδειξη για τις αποσκευές σας. Εάν εκδώσουμε ετικέτα αναγνώρισης αποσκευής επιπρόσθετα στην απόδειξη αποσκευών, αυτό εξυπηρετεί μόνο σκοπούς αναγνώρισης.

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

8.6.3. Οι παραδοτέες αποσκευές θα μεταφέρονται στο ίδιο αεροσκάφος με εσάς, εκτός αν αποφασίσουμε για λόγους ασφαλείας ή ορθής λειτουργίας να τις μεταφέρουμε σε εναλλακτική πτήση (την επόμενη, όταν είναι δυνατόν). Εάν οι παραδοτέες αποσκευές σας μεταφέρονται με επόμενη πτήση, θα σας τις παραδώσουμε εμείς στο μέρος όπου διαμένετε, εκτός αν απαιτείται η παρουσία σας για εκτελωνισμό. Τα δικαιώματά σας βάσει του Άρθρου 14 (Ευθύνη για ζημία) δεν επηρεάζονται.

Χειραποσκευή



8.7.

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

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

Επιστροφή παραδοτέων αποσκευών

8.8.

8.8.1. Πρέπει να παραλάβετε τις αποσκευές σας μόλις διατεθούν στον προορισμό σας ή στο αεροδρόμιο του stop-over.

8.8.2. Θα παραδώσουμε τις παραδοτέες αποσκευές μόνο στον κάτοχο της απόδειξης αποσκευών και μόνο κατόπιν πληρωμής των μη εξοφλημένων ποσών προς εμάς.

8.8.3. Εάν ένα άτομο που ζητά τις παραδοτέες αποσκευές δεν προσκομίζει την απόδειξη αποσκευών ή δεν ταυτοποιεί τις αποσκευές μέσω της ετικέτας (αναγνώρισης) αποσκευών, εφόσον έχει εκδοθεί, θα παραδώσουμε τις αποσκευές στο άτομο αυτό υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει αυτό το δικαίωμα προς ικανοποίησή μας.

Κατοικίδια και σκύλοι συνοδείας

8.9.

8.9.1. Η μεταφορά σκύλων, γατών και άλλων κατοικιδίων υπόκειται σε συμφωνία μας και στις παρακάτω προϋποθέσεις: τα ζώα πρέπει να βρίσκονται σε κατάλληλα κλουβιά και να συνοδεύονται από έγκυρα πιστοποιητικά υγείας και εμβολιασμού, άδειες εισόδου και άλλα έγγραφα εισόδου ή διευλέυσης που απαιτούνται από τις αντίστοιχες χώρες. Διατηρούμε το δικαίωμα να καθορίζουμε τον τρόπο μεταφοράς και να περιορίζουμε τον αριθμό των ζώων που μεταφέρονται σε μια πτήση.

8.9.2. Το βάρος των ζώων, συμπεριλαμβανομένου του βάρους των κλουβιών και της τροφής που μεταφέρονται, δεν περιλαμβάνεται στον αριθμό δωρεάν αποσκευών του επιβάτη. Για τη μεταφορά τους απαιτείται η καταβολή χρεώσεων για επιπλέον αποσκευή.

8.9.3. Ένας αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας που είναι απαραίτητος για τον επιβάτη μεταφέρεται δωρεάν και, όταν είναι εφικτό, στην καμπίνα. Ανατρέξτε στην παράγραφο 8.9.5.

8.9.4. Σε πτήσεις προς ή από τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, στο βαθμό που απαιτείται από το C.F.R. 14 Ενότητα 382 και άλλους νόμους και κανονισμούς, όπως ισχύουν, η Lufthansa θα δεχτεί δωρεάν μεταφορά, ενός ζώου υπηρεσίας το οποίο θα συνοδεύει τον επιβάτη, ο οποίος έχει χαρακτηριστεί ως άτομο με αναπηρία και ο οποίος χρειάζεται ζώο υπηρεσίας για βοήθεια εκτελώντας εργασίες ή εργασία για όφελος του εν λόγω επιβάτη. Εάν επιθυμείτε να ταξιδέψετε



με ένα ζώο υπηρεσίας, πρέπει να ελέγξετε και να συμμορφωθείτε με τις απαιτήσεις που ορίζονται.

Πληροφορίες για ταξίδια με σκυλιά υπηρεσίας

Η Lufthansa περιορίζει τα ζώα υπηρεσίας σε σκύλους υπηρεσίας. Ένα άτομο το οποίο έχει χαρακτηριστεί ως άτομο με αναπηρία, και το οποίο ταξιδεύει με σκύλο υπηρεσίας, αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για την ασφάλεια, την υγεία, την ευεξία και τη συμπεριφορά του σκύλου υπηρεσίας του, συμπεριλαμβανομένης της αλληλεπίδρασης του σκύλου υπηρεσίας με άλλους επιβάτες και μέλη του πληρώματος που ενδέχεται να έρθουν σε επαφή με τον σκύλο ενώ βρίσκεστε στο αεροσκάφος ή σε χώρους πύλης.

Ένα άτομο το οποίο έχει χαρακτηριστεί ως άτομο με αναπηρία, και το οποίο ταξιδεύει με σκύλο υπηρεσίας, είναι αποκλειστικά υπεύθυνο για τη συμμόρφωση με όλους τους κρατικούς νόμους, κανονισμούς και απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, των υγειονομικών πιστοποιητικών, αδειών και εμβολιασμών που απαιτούνται από τη χώρα, την πολιτεία ή την επικράτεια από ή/και στον οποίο μεταφέρεται ο σκύλος υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων των νόμων και κανονισμών που ενδέχεται να ισχύουν στον ενδιάμεσο προορισμό του επιβάτη, και τυχόν έξοδα ή συνέπειες που προκύπτουν από τη μη συμμόρφωση με αυτούς τους νόμους και κανονισμούς, οι οποίοι μπορεί να περιλαμβάνουν την τοποθέτηση του σκύλου υπηρεσίας σε καραντίνα κατά την άφιξη.

8.9.5. Λάβετε υπόψη ότι για να διασφαλίζεται η ασφαλής και απρόσκοπτη εκτέλεση της πτήσης, το κατοικίδιό σας πρέπει να έχει εκπαιδευτεί ώστε να συμπεριφέρεται σωστά σε δημόσιους χώρους. Σας επιτρέπουμε να πάρετε το κατοικίδιό σας μαζί σας στην καμπίνα υπό την προϋπόθεση ότι υπακούει στις εντολές σας και συμπεριφέρεται όπως ενδείκνυται. Εάν το κατοικίδιό σας δεν έχει την ενδεδειγμένη συμπεριφορά, ίσως σας ζητηθεί να του βάλετε φίμωτρο, ώστε να καταστεί δυνατή η μεταφορά του στον χώρο φορτίου του αεροσκάφους (εφόσον διατίθεται κλουβί μεταφοράς), διαφορετικά ενδέχεται να μην επιτραπεί η μεταφορά του.

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

8.9.6. Φέρετε ευθύνη για την ασφάλεια, την υγεία και τη συμπεριφορά του κατοικίδιού σας και αναλαμβάνετε την ευθύνη για όλους τους κανονισμούς εισόδου, εξόδου, υγείας και άλλους κανονισμούς που ισχύουν για την είσοδο ή τη διέλευση από σχετικές χώρες.

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

Άρθρο 9: Προγράμματα πτήσεων, καθυστερήσεις και ακυρώσεις πτήσεων

Προγράμματα πτήσεων

9.1. Πριν κάνουμε αποδεκτή την κράτησή σας, θα σας ενημερώσουμε για την προγραμματισμένη



ώρα αναχώρησης που ισχύει κατά τον χρόνο της κράτησης και θα εμφανίζεται στο εισιτήριό σας. Μπορεί να χρειαστεί να αλλάξουμε την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης μετά την έκδοση του εισιτηρίου σας. Εάν μας δηλώσετε στοιχεία επικοινωνίας, θα προσπαθήσουμε να σας ενημερώσουμε για τυχόν αλλαγές. Εάν προβούμε σε σημαντική αλλαγή στην προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης μετά την αγορά του εισιτηρίου σας, η οποία δεν είναι αποδεκτή από εσάς, και εάν δεν μπορούμε να αλλάξουμε την κράτησή σας για μια κατάλληλη εναλλακτική πτήση, δικαιούστε επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το Άρθρο 10.2.

Ακύρωση, αλλαγή κράτησης, καθυστερήσεις

9.2. Καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποφυγή καθυστερήσεων. Στο πλαίσιο αυτών των προσπαθειών και για την αποφυγή ακυρώσεων πτήσεων, τα μέτρα που λαμβάνουμε ενδέχεται να περιλαμβάνουν την πραγματοποίηση της πτήσης σας σε εναλλακτικό αεροσκάφος ή με διαφορετική αεροπορική εταιρεία.

9.3. Θα σας ενημερώσουμε εγκαίρως για τυχόν καθυστερήσεις, αλλαγές κρατήσεων και ακυρώσεις, τόσο στο αεροδρόμιο, όσο και κατά τη διάρκεια της πτήσης σας. Πληροφορίες για την πτήση σας παρατίθενται επίσης στον ιστότοπό μας lufthansa.com.

Άρθρο 10: Επιστροφές χρημάτων

Γενικά

10.1. Επιστρέφονται χρήματα για ένα αχρησιμοποίητο εισιτήριο ή μέρος αυτού που δεν έχει χρησιμοποιηθεί σύμφωνα με τις ακόλουθες παραγράφους του παρόντος άρθρου και τους σχετικούς όρους του ναύλου:

Αποδέκτης της επιστροφής χρημάτων

10.1.1. Η επιστροφή χρημάτων γίνεται είτε στον επιβάτη που αναγράφεται στο εισιτήριο, είτε στο άτομο που πλήρωσε το εισιτήριο κατόπιν προσκόμισης επαρκών αποδείξεων ότι η πληρωμή πραγματοποιήθηκε, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

10.1.2. Εάν το αντίτιμο του εισιτηρίου έχει καταβληθεί από άτομο άλλο από τον επιβάτη που αναγράφεται στο εισιτήριο, και σύμφωνα με το εισιτήριο ισχύει περιορισμός όσον αφορά στην επιστροφή χρημάτων, επιστρέφουμε χρήματα μόνο στο άτομο που πλήρωσε το εισιτήριο ή σύμφωνα με τις οδηγίες του.

10.1.3. Με εξαίρεση την περίπτωση απώλειας εισιτηρίου, η επιστροφή χρημάτων πραγματοποιείται μόνο αφότου μας δώσετε το εισιτήριο και τα κουπόνια πτήσεων που δεν έχουν χρησιμοποιηθεί.

10.1.4. Η επιστροφή χρημάτων σε οποιονδήποτε που προσκομίζει το κουπόνι επιβάτη και όλα τα αχρησιμοποίητα κουπόνια πτήσης και εμφανίζεται ως ο νόμιμος δικαιούχος της επιστροφής, σύμφωνα με τις παραγράφους 10.1.1. ή 10.1.2., θεωρείται ότι αποτελεί επιστροφή χρημάτων στον νόμιμο δικαιούχο.

Ακούσια επιστροφή χρημάτων

10.2.

10.2.1. Παρέχουμε επιστροφή χρημάτων όπως ορίζεται παρακάτω σε περίπτωση που



ακυρώσουμε μία πτήση ή αδυνατούμε να εκτελέσουμε μία πτήση σύμφωνα με το πρόγραμμα πτήσεων (δηλ. καθυστέρηση άνω των 2 ωρών για μακροπρόθεσμη αλλαγή προγράμματος ή καθυστέρηση άνω των 5 ωρών για βραχυπρόθεσμη αλλαγή προγράμματος).

10.2.1.1. Εάν δεν έχετε χρησιμοποιήσει κάποιο μέρος του εισιτηρίου, το αντίτιμο του ναύλου που έχετε καταβάλει.

10.2.1.2. Εάν έχετε ήδη χρησιμοποιήσει μέρος του εισιτηρίου, τουλάχιστον τη διαφορά μεταξύ του καταβληθέντος ναύλου και του ναύλου που αντιστοιχεί στα τμήματα της πτήσης που πραγματοποιήθηκαν.

Εκούσια επιστροφή χρημάτων

10.3.

10.3.1. Σε περίπτωση που ζητήσετε επιστροφή χρημάτων για άλλους λόγους, πέραν αυτών που αναφέρονται στην παράγραφο 10.2.1. της παρούσας ενότητας, το ποσό της επιστροφής χρημάτων, εφόσον προβλέπεται από τους όρους του σχετικού ναύλου, θα αντιστοιχεί σε:

10.3.1.1. Εάν δεν έχει χρησιμοποιηθεί κανένα μέρος του εισιτηρίου, ποσό που αντιστοιχεί στον ναύλο που έχει καταβληθεί μετά την αφαίρεση ενός εύλογου τέλους εξυπηρέτησης ή ακύρωσης,

10.3.1.2. εάν έχει χρησιμοποιηθεί μέρος του εισιτηρίου, τη διαφορά μεταξύ του καταβληθέντος ναύλου και του ισχύοντος ναύλου για το ταξίδι μεταξύ των σημείων για τα οποία χρησιμοποιήθηκε το εισιτήριο, μείον τυχόν χρεώσεις υπηρεσιών ή τέλη ακύρωσης.

Επιστροφή χρημάτων για απώλεια εισιτηρίου

10.4.

10.4.1. Σε περίπτωση που ένα εισιτήριο ή μέρος αυτού απολεσθεί, η επιστροφή χρημάτων πραγματοποιείται αφού τεκμηριωθεί επαρκώς η απώλεια σε εμάς και καταβληθούν τα σχετικά τέλη, υπό την προϋπόθεση ότι:

10.4.1.1. το απολεσθέν εισιτήριο ή μέρος αυτού δεν έχει χρησιμοποιηθεί για μεταφορά, ούτε έχει προηγουμένως επιστραφεί η αξία του, ούτε έχει αντικατασταθεί χωρίς την εκ νέου χρέωση του ναύλου του εισιτηρίου (εξαιρούνται οι περιπτώσεις όπου τρίτος επωφελήθηκε από τη μεταφορά, την επιστροφή χρημάτων ή την αντικατάσταση και αυτό οφείλεται σε δική μας αμέλεια) και

10.4.1.2. Ο αποδέκτης της επιστροφής χρημάτων δεσμεύεται, κατά τον τρόπο που ορίζουμε, να μας καταβάλει το ποσό που του έχουμε επιστρέψει στην περίπτωση που το απολεσθέν εισιτήριο ή απόκομμα αυτού έχει προσκομιστεί και χρησιμοποιηθεί από άλλο άτομο για μεταφορά ή επιστροφή χρημάτων, εκτός εάν η παράνομη χρήση ή η χρήση από άλλο άτομο οφείλεται σε δική μας σοβαρή αμέλεια.

10.4.2. Εάν χάσουμε το εισιτήριο ή τμήμα αυτού, η απώλεια αποτελεί δική μας ευθύνη.

Άρνηση επιστροφής χρημάτων

10.5.

10.5.1. Έχουμε το δικαίωμα να αρνηθούμε την επιστροφή χρημάτων, όταν το σχετικό αίτημα υποβάλλεται έξι ή περισσότερους μήνες μετά τη λήξη ισχύος του εισιτηρίου.



10.5.2. Διατηρούμε το δικαίωμα να αρνηθούμε επιστροφή χρημάτων για εισιτήριο που επιδείχθηκε σε εμάς ή στις επίσημες αρχές μιας χώρας ή σε έναν αερομεταφορέα ως απόδειξη της πρόθεσης εξόδου σας από τη χώρα, εκτός αν μπορείτε να τεκμηριώσετε επαρκώς ότι έχετε άδεια να παραμείνετε στη χώρα ή ότι θα αναχωρήσετε από τη χώρα αυτή με διαφορετικό αερομεταφορέα ή άλλο μέσο μεταφοράς.

Συνάλλαγμα

10.6. Όλες οι επιστροφές χρημάτων υπόκεινται στους νόμους, τους κανόνες, τους κανονισμούς ή τις διατάξεις της χώρας στην οποία αγοράστηκε αρχικά το εισιτήριο και της χώρας στην οποία πραγματοποιείται η επιστροφή χρημάτων. Σύμφωνα με την παραπάνω διάταξη, οι επιστροφές χρημάτων πραγματοποιούνται με τον ίδιο τρόπο και με το ίδιο συνάλλαγμα με το οποίο έχει πληρωθεί ο ναύλος.

Υπόχρεος επιστροφής χρημάτων

10.7. Οι επιστροφές χρημάτων πραγματοποιούνται μόνο από τον αερομεταφορέα που εξέδωσε αρχικά το εισιτήριο.

Επιστροφή χρημάτων σε λογαριασμούς πιστωτικών καρτών

10.8. Τα ποσά επιστροφής για εισιτήρια που πληρώθηκαν με πιστωτική κάρτα μπορούν να πιστωθούν μόνο στον λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας που χρησιμοποιήθηκε αρχικά για την αγορά του εισιτηρίου. Σύμφωνα με τους κανόνες του παρόντος άρθρου, το ποσό επιστροφής αντιστοιχεί αποκλειστικά στο ποσό και το συνάλλαγμα που αναγράφονται στο εισιτήριο. Το ποσό επιστροφής που λαμβάνεται από τον κάτοχο της πιστωτικής κάρτας μέσω πίστωσης στον λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας του, μπορεί να διαφέρει από το αρχικό ποσό που χρεώθηκε στην εταιρεία της πιστωτικής κάρτας για το επιστρεφόμενο εισιτήριο λόγω εισπρακτέων τελών, καθώς και διαφορών της συναλλαγματικής ισοτιμίας που εφαρμόζεται από την εταιρεία της πιστωτικής κάρτας. Οι αποκλίσεις αυτές δεν θεμελιώνουν αξίωση του αποδέκτη της επιστροφής απέναντί μας.

Άρθρο 11: Συμπεριφορά εν πτήξει

Γενικά

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

Ηλεκτρονικές συσκευές

11.2. Κατά τη διάρκεια της πτήσης απαγορεύεται η χρήση κινητών τηλεφώνων, ραδιοφώνων και τηλεκατευθυνόμενων παιχνιδιών. Ωστόσο, τα κινητά τηλέφωνα μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε



πτήσεις που είναι εξοπλισμένες με λειτουργική τεχνολογία κινητών τηλεφώνων. Σε αυτά τα αεροσκάφη, η χρήση κινητών τηλεφώνων επιτρέπεται σύμφωνα με τις οδηγίες του πληρώματος. Παρακαλούμε να λαμβάνετε σοβαρά υπόψη τις αναγγελίες του πληρώματος, καθώς και άλλο ενημερωτικό υλικό ή το FlyNet Guide κατά τη διάρκεια της πτήσης. Οι κλήσεις παρεμποδίζονται ανά πάσα στιγμή με τεχνολογικά μέσα. Μπορείτε εν πτήση να χρησιμοποιείτε βιντεοκάμερες, φορητούς υπολογιστές, mp3 player, CD player και ηλεκτρονικά παιχνίδια εφόσον η ένδειξη «Προσδεθείτε» έχει σβήσει.

Απαγόρευση καπνίσματος στις πτήσεις

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

Αλκοολούχα ποτά

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

Υποχρέωση χρήσης της ζώνης ασφαλείας

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

Λήψη φωτογραφιών και βίντεο εν πτήση

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

Υποχρεωτική χρήση μάσκας προσώπου

11.7.

11.7.1. Υποχρεούστε να φοράτε μάσκα προσώπου που καλύπτει πλήρως το στόμα και τη μύτη κατά την επιβίβαση, σε όλη τη διάρκεια της πτήσης και κατά την αποβίβαση από το αεροσκάφος.

11.7.2. Παιδιά ηλικίας έως έξι ετών εξαιρούνται από αυτήν την υποχρέωση, καθώς και άτομα τα οποία δεν μπορούν αποδεδειγμένα να φορούν μάσκα που να καλύπτει το πρόσωπο για ιατρικούς λόγους, εφόσον προσκομίσουν ένα ισχύον ιατρικό πιστοποιητικό χρησιμοποιώντας το έντυπο του Lufthansa Group και ένα επισήμως αναγνωρισμένο αρνητικό τεστ κορωνοϊού (τεστ PCR) που πραγματοποιήθηκε εντός 48 ωρών πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.

11.7.3. Περισσότερες πληροφορίες, ιδίως σχετικά με το έντυπο του Lufthansa Group, τη δυνατότητα αποδοχής διαφορετικών τύπων μάσκας και τα στοιχεία επικοινωνίας, παρέχονται **εδώ**. Εάν υπάρχουν αντικειμενικοί λόγοι, για τους οποίους δεν μπορείτε να προσκομίσετε αρνητικό τεστ Covid19 το οποίο να πληροί τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο 11.7.2, **παρακαλούμε, κάντε κλικ εδώ**.

Άρθρο 12: Επιπλέον οφέλη



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

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

Άρθρο 13: Διοικητικές διατυπώσεις

13.1.

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

13.1.2. Δεν φέρουμε ευθύνη για τις συνέπειες που υφίσταται κάποιος επιβάτης ως απόρροια της αδυναμίας του να προμηθευτεί τα εν λόγω έγγραφα ή τις θεωρήσεις (βίζα), ή να συμμορφωθεί με αυτούς τους νόμους ή κανονισμούς ή τις οδηγίες.

Ταξιδιωτικά έγγραφα

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

Άρνηση εισόδου

13.3. Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, σας απαγορευτεί η είσοδος σε μια χώρα, υποχρεούστε να καταβάλετε τον ισχύοντα ναύλο σε περίπτωση που λάβουμε εντολή από επίσημη αρχή να σας επιστρέψουμε στον τόπο αναχώρησής σας ή σε άλλο προορισμό επειδή δεν σας επιτρέπεται η είσοδος στην αντίστοιχη χώρα (χώρα διέλευσης ή προορισμού). Για την πληρωμή του ναύλου αυτού μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τα χρήματα που καταβάλατε για τη μη χρησιμοποιηθείσα μεταφορά ή οποιεσδήποτε επιλογές πληρωμής που μας διαθέτετε. Ο ναύλος που εισπράχθηκε για τη μεταφορά στο σημείο απαγόρευσης εισόδου ή απέλασης δεν επιστρέφεται.

Ευθύνη επιβατών για πρόστιμα κ.λπ.

13.4. Εάν υποχρεωθούμε να καταβάλουμε πρόστιμα ή χρηματικές ποινές ή να επιβαρυνθούμε με δαπάνες λόγω της δικής σας αδυναμίας να συμμορφωθείτε με νόμους ή κανονισμούς σχετικά με την είσοδο σε μια χώρα ή τη διέλευση από αυτήν ή λόγω της αδυναμίας σας να προσκομίσετε τα απαραίτητα έγγραφα, όπως ορίζει ο νόμος, οφείλετε, εφόσον σας ζητηθεί, να μας αποζημιώσετε



για οιαδήποτε ποσά καταβλήθηκαν και οιοσδήποτε δαπάνες προέκυψαν, καθώς επίσης να καταβάλετε ένα τέλος διαχείρισης. Αυτή η υποχρέωση δεν ισχύει μόνο για τον επιβάτη, αλλά και για το άτομο που αγόρασε το εισιτήριο. Για την κάλυψη αυτών των πληρωμών ή εξόδων έχουμε το δικαίωμα να χρησιμοποιήσουμε την αξία του αχρησιμοποίητου τμήματος του εισιτηρίου σας ή τα χρήματα που βρίσκονται στην κατοχή σας. Το ύψος του προστίμου ή της χρηματικής ποινής διαφέρει από χώρα σε χώρα και ενδέχεται να υπερβαίνει σημαντικά τον ναύλο του εισιτηρίου σας. Συνεπώς, για το δικό σας συμφέρον, φροντίστε να ακολουθείτε τους κανονισμούς εισόδου της χώρας στην οποία σκοπεύετε να ταξιδέψετε.

Τελωνειακός έλεγχος

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

Επιθεώρηση ασφάλειας

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

Διαβίβαση στοιχείων επιβάτη

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

Άρθρο 14: Ευθύνη για απώλεια ή ζημία

Γενικά

14.1.

14.1.1. Διαφορετικοί Όροι μεταφοράς ισχύουν για την ευθύνη της Deutsche Lufthansa AG και των άλλων εταιρειών που παρέχουν υπηρεσίες μεταφοράς ως αντισυμβαλλόμενοι.

14.1.2. Οι μεταφορές υπόκεινται στη διάταξη περί ευθύνης της Συμφωνίας του Μόντρεαλ της 28ης Μαρτίου 1999, η οποία εφαρμόστηκε στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα μέσω της τροποποιημένης έκδοσης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 889/2002 και της εθνικής νομοθεσίας των κρατών μελών.

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

14.1.4. Ευθύνη φέρουμε μόνο για ζημίες που προκύπτουν στο πλαίσιο των δικών μας υπηρεσιών πτήσεων. Όταν εκδίδουμε εισιτήρια για μεταφορά σε υπηρεσίες πτήσεων που εκτελούνται από άλλους αερομεταφορείς, ή αναλαμβάνουμε τη μεταφορά αποσκευών με υπηρεσίες πτήσεων από άλλο αερομεταφορέα, ενεργούμε απλώς ως πράκτορας του εν λόγω αερομεταφορέα. Ωστόσο,



έχετε δικαίωμα να ζητήσετε αποζημίωση από τον πρώτο ή τον τελευταίο αερομεταφορέα, όσον αφορά στις παραδοτέες αποσκευές.

14.1.5. Όταν η αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την υπηρεσία δεν είναι η ίδια με τη συμβατική αεροπορική εταιρεία, μπορείτε να επικοινωνήσετε ή να ζητήσετε αποζημίωση και από τις δύο εταιρείες. Εάν αναγράφεται στο εισιτήριο η επωνυμία ή ο κωδικός (Code Share) μιας αεροπορικής εταιρείας, αυτή η επωνυμία ή ο κωδικός υποδεικνύει τη συμβατική αεροπορική εταιρεία.

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

14.1.7. Η ευθύνη μας δεν υπερβαίνει το ποσό στο οποίο ανέρχονται οι τεκμηριωμένες ζημίες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Ευθύνη φέρουμε μόνο για έμμεσες ή επακόλουθες ζημίες, εφόσον προκλήθηκαν από εμάς εκ προθέσεως ή λόγω σοβαρής αμέλειας. Οι κανονισμοί της συμφωνίας δεν επηρεάζονται.

14.1.8. Οι αποκλεισμοί και περιορισμοί της ευθύνης μας ισχύουν επίσης αντίστοιχα προς όφελος του προσωπικού μας, των αντιπροσώπων μας και οποιουδήποτε προσώπου του οποίου το αεροσκάφος χρησιμοποιούμε, συμπεριλαμβανομένων των υπαλλήλων και των αντιπροσώπων του. Το συνολικό ποσό της αξίωσης αποζημίωσης, το οποίο εμείς και τα προαναφερόμενα πρόσωπα οφείλουμε να καταβάλουμε, δεν μπορεί να υπερβαίνει τα μέγιστα ποσά αποζημίωσης που ισχύουν.

14.1.9. Εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά ρητά, κανένας από τους παρόντες Όρους μεταφοράς δεν αίρει τις εξαιρέσεις ευθύνης ή τα όρια ευθύνης που ισχύουν για εμάς με βάση τη συμφωνία ή το εφαρμοστέο δίκαιο.

Αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού

14.2.

14.2.1. Δεν υπάρχουν μέγιστα ποσά αποζημίωσης για ευθύνη σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβατών. Για ζημίες έως 113.100 ΕΤΔ (περίπου 121.243 Ευρώ), η αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να αμφισβητήσει αξιώσεις για αποζημίωση αναφορικά με την υπαιτιότητα. Σημειώστε ότι το μέγιστο ποσό ευθύνης μας μετά τις 28/12/2019 θα είναι 128.821 ΕΤΔ. Ο αερομεταφορέας μπορεί να αντικρούσει αξιώσεις που υπερβαίνουν το ανωτέρω ποσό, εφόσον μπορεί να αποδείξει ότι δεν ενήργησε με αμέλεια και δεν φέρει υπαιτιότητα.

Προκαταβολές

14.2.2. Σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να καταβάλει προκαταβολή εντός 15 ημερών από τον προσδιορισμό της ταυτότητας του δικαιούχου αποζημίωσης, για την κάλυψη των άμεσων οικονομικών αναγκών. Σε περίπτωση θανάτου, η προκαταβολή δεν μπορεί να είναι κατώτερη των 16.000 ΕΤΔ (περίπου 17.600 Ευρώ).

Καταστροφή ή απώλεια ή φθορά των αποσκευών

14.3.

14.3.1. Φέρουμε ευθύνη για τη φθορά, απώλεια ή καταστροφή αποσκευών έως του ποσού των 1.131 ΕΤΔ (περίπου 1.213 Ευρώ). Σημειώστε ότι το μέγιστο ποσό πληρωμής ευθύνης μας μετά



τις 28/12/2019 θα είναι 1.288 ΕΤΔ. Για τις παραδοτέες αποσκευές, ισχύει η ευθύνη χωρίς υπαιτιότητα, εφόσον οι αποσκευές δεν υπέστησαν φθορά εκ των προτέρων. Για τις χειραποσκευές, φέρουμε ευθύνη μόνο για υπαίτια συμπεριφορά.

Υψηλότερο όριο ευθύνης για τις αποσκευές

14.3.2. Ισχύει υψηλότερο όριο ευθύνης, εάν ο επιβάτης υποβάλει ειδική δήλωση το αργότερο κατά το check-in και πληρώσει μια επιβάρυνση.

Παράπονα σχετικά με τις αποσκευές

14.3.3. Σε περίπτωση φθοράς ή απώλειας ή καταστροφής αποσκευών, ο επιβάτης πρέπει να ζητήσει αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία το συντομότερο δυνατό, εγγράφως ή σε μορφή κειμένου. Σε περίπτωση φθοράς στις παραδοτέες αποσκευές, ο επιβάτης πρέπει να ζητήσει αποζημίωση εγγράφως ή σε μορφή κειμένου εντός 7 ημερών από την παραλαβή των αποσκευών με φθορά, ή εντός 21 ημερών από την παραλαβή των καθυστερημένων αποσκευών.

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

Καθυστερήσεις στη μεταφορά επιβατών και αποσκευών

14.4.

14.4.1. Φέρουμε ευθύνη για ζημίες που οφείλονται σε καθυστερήσεις στη μεταφορά επιβατών, εκτός εάν λάβαμε όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφευχθούν οι ζημίες, ή εκτός εάν δεν ήταν δυνατόν να λάβουμε αυτά τα μέτρα. Η ευθύνη για ζημίες που προκύπτουν από καθυστερήσεις στη μεταφορά επιβατών περιορίζεται στο ποσό των 4.694 ΕΤΔ (περίπου 5.032 Ευρώ). Σημειώστε ότι το μέγιστο ποσό ευθύνης μας μετά τις 28/12/2019 θα είναι 5.346 ΕΤΔ.

14.4.2. Φέρουμε ευθύνη για ζημίες που οφείλονται σε καθυστερήσεις στη μεταφορά παραδοτέων αποσκευών, εκτός εάν λάβαμε όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφευχθούν οι ζημίες, ή εκτός εάν δεν ήταν δυνατόν να λάβουμε αυτά τα μέτρα. Η ευθύνη για ζημίες που προκύπτουν από καθυστερήσεις στη μεταφορά παραδοτέων αποσκευών περιορίζεται στο ποσό των 1.131 ΕΤΔ (περίπου 1.213 Ευρώ). Σημειώστε ότι το μέγιστο ποσό ευθύνης μας μετά τις 28/12/2019 θα είναι 1.288 ΕΤΔ.

14.4.3. Εάν ο ζημιωθής συνέβαλε στην πρόκληση της ζημίας που προέκυψε, το ποσό της αξίωσης αποζημίωσης μειώνεται ανάλογα με τη συμβάλλουσα αμέλεια του ζημιωθέντος. Ειδικότερα, ο ζημιωθής υποχρεούται να μην αυξήσει το ποσό της αποζημίωσης εξαιτίας της απώλειας ή καθυστέρησης της μεταφοράς των αποσκευών του μέσω παράλογων αγορών αντικατάστασης.

Άρνηση επιβίβασης σε περίπτωση υπερκράτησης

14.5.

14.5.1. Κατά την κατανομή των διαθέσιμων θέσεων, δίνουμε προτεραιότητα σε ασυνόδευτα παιδιά και σε επιβάτες με ασθένεια και αναπηρία. Διαφορετικά, οι επιβάτες γίνονται δεκτοί με τη σειρά άφιξής τους, λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τους λόγους για τους οποίους ταξιδεύουν.



14.5.2. Εάν αναμένεται ότι θα πρέπει να μην επιτραπεί σε ορισμένους επιβάτες να ταξιδέψουν, θα προσπαθήσουμε εκ των προτέρων να βρούμε επιβάτες οι οποίοι επιθυμούν να προσφερθούν εθελοντικά να μην ταξιδέψουν με τη συγκεκριμένη πτήση.

Ακυρώσεις

14.6. Σε περίπτωση ακυρώσεων, θα προσπαθήσουμε να αλλάξουμε την κράτησή σας ώστε να ταξιδέψετε με πτήσεις που εκτελούνται από άλλες αεροπορικές εταιρείες, εάν απαιτείται.

Άρθρο 15: Προθεσμίες για αξιώσεις και αγωγές

Δήλωση αξίωσης

15.1. Εάν αποδεχτείτε τις αποσκευές που σας παραδίδονται άνευ όρων, θεωρούμε δεδομένο, μέχρι απόδειξης του εναντίου, ότι οι αποσκευές σας παραδόθηκαν σε καλή κατάσταση και σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς. Αποκλείεται η λήψη μέτρων σε περίπτωση ζημιάς στις αποσκευές εάν ο δικαιούχος παραλαβής δεν υποβάλλει καταγγελία στον αερομεταφορέα αμέσως μετά την ανακάλυψη της ζημιάς, για διεθνή αεροπορικά ταξίδια, αλλά τουλάχιστον εντός επτά ημερών από την ημερομηνία παραλαβής των αποσκευών. Το ίδιο ισχύει και για οποιαδήποτε ζημιά που οφείλεται σε καθυστερημένη παράδοση των αποσκευών, εφόσον η καταγγελία υποβληθεί αμέσως, και το αργότερο εντός 21 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής των αποσκευών. Η δήλωση ζημιάς πρέπει να υποβάλλεται εγγράφως.

Προθεσμίες για έγερση αξιώσεων

15.2. Η έγερση αξίωσης αποζημίωσης για ζημίες κάθε είδους είναι δυνατή για διεθνή μεταφορά, εφόσον η αξίωση εγείρεται εντός δύο ετών από την ημερομηνία άφιξης του αεροσκάφους στον προορισμό, ή από την ημερομηνία που το αεροσκάφος όφειλε να έχει αφιχθεί, ή από την ημερομηνία που η μεταφορά διακόπηκε. Ο υπολογισμός της προθεσμίας έγερσης αξιώσεων γίνεται σύμφωνα με το δίκαιο του επιλαμβανόμενου δικαστηρίου.

Άρθρο 16: Διάφορες πολιτικές

Η μεταφορά υπόκειται σε ορισμένους άλλους κανονισμούς και προϋποθέσεις που ισχύουν για εμάς ή εκδίδονται από εμάς. Οι εν λόγω κανονισμοί και προϋποθέσεις είναι σημαντικοί και ενδέχεται να διαφοροποιούνται κατά διαστήματα. Μεταξύ άλλων, αφορούν τη μεταφορά ανηλίκων, εγκύων και ασθενών, καθώς και περιορισμούς σε σχέση με τη χρήση ηλεκτρονικών συσκευών και την κατανάλωση αλκοολούχων ποτών στο αεροσκάφος. Όλοι οι κανονισμοί και οι προϋποθέσεις αναφορικά με τα θέματα αυτά διατίθενται κατόπιν αιτήματός σας.

Άρθρο 17: Συμβούλιο Προστασίας του Καταναλωτή

Συμμετέχουμε στην επίλυση διαφορών ενώπιον του εκάστοτε Συνηγόρου του Καταναλωτή. Ο αρμόδιος Συνήγορος του Καταναλωτή είναι το *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (Συνήγορος του Καταναλωτή για την ένωση δημόσιων μεταφορών) Fasanenstraße 81, 10623 Βερολίνο,

<https://soep-online.de>

<https://soep-online.de/ihre-beschwerde/online-formular-flug/>



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

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

Άρθρο 18: Επικεφαλίδες

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