

乗客および手荷物の一般運送約款（フライト 航空券 一般運送約款）

フランクフルト、2021年7月

発行元:
ルフトハンザ ドイツ航空株式会社

第1条: 用語の定義.....	2
第2条: 適用範囲.....	4
第3条: 航空券.....	5
第4条: 料金、燃油追加料金、税金、手数料、その他料金.....	8
第5条: 予約.....	9
第6条: チェックインと搭乗.....	11
第7条: 運送の拒否と制限.....	11
第8条: 受託手荷物と超過手荷物.....	13
第9条: フライトの時刻表、遅延、欠航.....	17
第10条: 払い戻し.....	18
第11条: 機内での行動.....	19
第12条: 追加のサービス.....	21
第13条: 各種手続き.....	21
第14条: 紛失または損害の法的責任.....	22
第15条: 損害請求および訴訟の時間制限.....	24
第16条: その他の規定.....	25
第17条: 消費者のための調停機関.....	25
第18条: 見出し.....	25

第1条: 用語の定義

本契約において文言または文脈上別の解釈が必要とならない限り、以下の表現はそれぞれ以下に割り当てられた意味を持ちます。

「当社」とは

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft（ルフトハンザ ドイツ航空株式会社）を指します

「お客様」とは

航空券を所持し、航空機で輸送される人を指します（「乗客」の定義もご参照ください）

「連続航空券」とは

併せて1つの運送契約を構成し、別の航空券と合わせて発行される航空券を指します。

コードシェア

航空券に記載される別の航空会社が運航する航空運送を指します。

ルフトハンザのコードシェア提携航空会社が運航するフライトの利用を希望されるお客様は、第2.3条の規定を参照してください。これはコードシェア便で守るべき本運送約款の規程と異なる場合があります。

「電子クーポン」とは

当社予約システムに保存された電子フライトクーポンまたは同等の価値を持つ書類を指します。

「電子チケット」とは

当社予約システムに保存された航空券で、当社または当社の代理が発行する"旅程表/受領書"を指します。

フライトクーポン

航空券のうち、「搭乗用」という表示がある部分、または電子チケットの場合は、電子クーポンを指し、電子チケットの出発地および到着地の記載がある部分を指します。

搭乗者

航空券を所持し、当社の同意を得て航空機で輸送される、または輸送される予定の人を指します。

「お客様用クーポン/お客様控え」とは

当社または当社の代理が発行する航空券の部分で、その旨の表示があり、最終的にお客様が保持する部分を指します。

「料金」とは

お客様を特定の路線で輸送するために請求される代償で、法律が定めている場合は管轄官庁により許可された、または通知されているものを指します。

「航空券」とは

当社によって、またはその代理によって発行された書類を指し、「航空券および受託手荷物引換証」または「電子チケット」と表示されています。そこに記載された運送約款および通知、ならびにフライトクーポンとお客様用クーポンは航空券の構成要素となります。

「ストップオーバー」とは

お客様によって要求された旅行の中断のことで、当社によって事前に承認された出発地と到着地の中間地点にある立ち寄り地点を指します。

「手荷物」とは

お客様個人が使用する物すべてを指します。別段の規定がない限り、手荷物にはお客様の受託手荷物および機内持ち込み手荷物の両方が含まれます。

受託手荷物

当社が預かり、当社より受託手荷物引換証を発行するものです。

「機内持ち込み手荷物」とは

受託手荷物以外のお客様の手荷物を指します。

「手荷物識別タグ」とは

当社により受託手荷物の識別の目的でのみ発行された文書を指します。手荷物タグ（ストラップ）は当社によって受託手荷物に取り付けられ、引換証はお客様に手渡されます。

「手荷物預かり証、手荷物引換証」とは

お客様の受託手荷物について記載のある航空券の一部です。

「不可抗力」とは

当社の管理の範囲外にある非日常かつ予見できない状況で、あらゆる注意を払ってもなお避けることのできないものを指します。

「旅程表/受領書」とは

電子チケットを使用して搭乗するお客様に対し、当社が発行する渡航書類で、お客様の名前、フライト情報、その他の通知が記載されます。この書類はお客様が保管し、旅行中携帯する必要があります。

「航空会社」とは

航空券に記載されているお客様および／またはお客様の手荷物を運送する航空会社で、その航空会社コードは航空券または連続航空券に表示されています。

「チェックイン期限」とは

当社あるいは各航空会社によって指定された時刻で、チェックイン手続きを済ませ、搭乗券を受け取らなければならない期限を指します。

「損害」とは

運送またはそれに関係して当社が行うその他のサービスによって生じた、またはそれに関連

するお客様の死亡、負傷、遅延による手荷物の損害、紛失またはその他の損害を含みます。

「SDR」とは

国際通貨基金の定義による特別引出権（Special Drawing Right）を指します。

日

曜日や法定の休日を問わず暦上のすべての日付を指します。ただし、通知に関しては通知が発送された日は含まれません。また、航空券の有効期限の判断にあたっては、航空券が発行された日またはフライトの出発日は含まれません。

「料金」とは

公表されている航空料金および燃油追加料金で、航空料金の適用に関する条件を含みます。これらは、航空会社が必要に応じて監督当局より許可を得ているか申請中のものです。

ルフトハンザのコードシェア提携航空会社が運航するフライトの利用を希望されるお客様は、第2.3条の規定を参照してください。これはコードシェア便で守るべき本運送約款の規程と異なる場合があります。

「関連条約」とは

適用される以下の法的根拠のいずれかを指します。

- ・ 1929年10月12日ワルシャワで調印された国際航空運送に関する特定の規則の統一に関する条約
- ・ 1955年9月28日に改正されたワルソー条約
- ・ モントリオール追加第1議定書（1975年）により改正されたワルソー条約
- ・ ヘーグ議定書で改正され、モントリオール追加第2議定書（1975年）により改正されたワルソー条約
- ・ グアダハラ補足条約（1961年）
- ・ 1999年5月28日にモントリオールで調印された国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約（以下、モントリオール条約という）

「合意されたストップオーバーの場所」とは

契約と本運送約款の意味において、出発地と目的地を除き、航空券または航空会社のフライトスケジュール上に、お客様の旅程で予定された着陸地として記載された場所を指します。

「契約条件」とは

契約条件と記載された条件を意味し、お客様の航空券あるいは「旅程表/受領書」に記載されており、この本運送約款を運送契約の一部に含めるものです。

第2条: 適用範囲

一般事項

第2.1条 第2.2条、2.4条、2.5条に規定されるものを除き、これらの条件は、航空券に記載される本運送約款であり、本運送約款は、当社名または航空会社コード（LH）がそのフライト

またはフライト区間の航空券の航空会社欄に記載されている場合にのみ適用されます。

チャーター便

第2.2条 運送がチャーター契約に基づいて行われる場合、本運送約款は参照その他によりチャーター契約または航空券に組み込まれた範囲でのみ適用されます。

コードシェア

第2.3条 一部のサービスでは、当社は他の航空会社と「コードシェア」と呼ばれる契約を結んでいます。これは、お客様が当社で予約を行い、当社名または航空会社コード（LH）が運航会社として記載されている航空券を持っている場合であっても、別の航空会社が航空機の運航を行う場合があることを意味します。コードシェアの場合、ルフトハンザはお客様が予約する時点で航空機の運航を行う航空会社についてお知らせします。

別の航空会社が運航するコードシェアのサービスにおいても、その運送にあたって本運送約款が適用されます。ただし、コードシェア便の運航会社とそのフライト運航に関して規則を設けている可能性があり、それはルフトハンザが運航するフライトについての運送約款とは異なる可能性があります。そのため、他のコードシェア便の運航会社が規定した運送約款は本運送約款に組み込まれ、本運送約款の一部を構成します。

お客様は、コードシェア契約を締結した別の航空会社が運航するフライトについての規則を参照し、フライトのチェックインの締め切り時間や、お子様の一人旅の要件と方針、動物の輸送、運送の拒否、酸素サービス、遅延や欠航、搭乗を拒否された場合の補償および手荷物許容限度などについて確認する必要があります。

ルフトハンザのコードシェア提携航空会社についての情報はウェブサイト [lufthansa.com](https://www.lufthansa.com) からご覧ください。

優先法

第2.4条 本運送約款に記載された、または参照された何らかの規定が当社の料金規定または適用法と異なる場合は、その運賃規定または適用法が優先されます。本運送約款のある条項が適用法において無効である場合も、その他の条項は効力を維持します。

規則に優先する約款

第2.5条 本運送約款に別段の規定がない限り、特定の事項に関する本運送約款と Deutsche Lufthansa AG のその他の規定との間に相違がある場合、本約款が優先されます。

第3条: 航空券

一般事項

第3.1条

第3.1.1条 当社は、航空券にその名前が記載されているお客様のみを、有効な航空券の提示があった場合のみ、またはインターネット予約の場合は予約システムに有効な etix® が保管されていた場合のみ、搭乗を許可します。これには当該フライトのクーポン、すべての連続するフライトクーポン、およびお客様用クーポンが含まれます。当社はおお客様の本人確認を行

う権利を留保します。

第3.1.2条 航空券は譲渡できません。

第3.1.3条 割引料金で発行された航空券の払い戻しには制限があります。詳しい条件については、それぞれの料金規定を参照してください。お客様のご要望に最も適した航空料金をお選びください。旅行キャンセル保険への加入をお勧めします。

第3.1.4条 第3.1.3条に記載の割引航空券をお持ちで不可抗力により搭乗できなくなった場合、その旨をすみやかに当社に連絡し、かかる不可抗力と航空券が使用されていないという証拠を提示した場合は、原則的には払い戻し不可とされている料金の一部を払い戻します。当社は払い戻し金額より、公表されている手数料を差し引く権利を有します。

第3.1.5条 航空券は終始、発行した航空会社の所有物であり続けます。航空券は当社とお客様間の運送契約の証拠となります。航空券に記載される契約条件は本運送約款の条項をまとめたものです。

航空券の要件

第3.1.6条 電子チケットで旅行する場合を除き、搭乗者としてお客様の名前で発券され、当該フライトのクーポンおよびその他未使用のフライトのクーポンすべて、ならびにお客様用クーポンを含む有効な航空券を提示した場合にのみ、お客様にはフライトに搭乗する権利が与えられます。さらに、提示された航空券が著しく損傷している場合や、変更されている場合も、当社がそのような変更を行っていない場合、搭乗の権利が与えられません。電子チケットの場合、お客様が搭乗者であることを証明する妥当な身分証明書と、搭乗者であるお客様の名前で正式に発行されている有効な電子チケットを提示した場合のみ、お客様にはフライトに搭乗する権利が与えられます。

会員カードまたは航空券の紛失

3.1.7 (a) 航空券全体または一部が紛失もしくは著しく損傷した場合、または航空券をお客様用クーポンおよび未使用のフライトクーポンすべてと共に提示できない場合、お客様が当該フライトのための有効な航空券が正規に発行されたことを証明できれば、当社はお客様からの依頼により、航空券またはその一部を新たなものと取り換えます。当社はその場合、相応なサービス料の支払いを要求することができます。お客様は航空料金を再度支払う必要はありません。しかし、当社は、紛失した航空券またはフライトクーポンが第三者によって運送または払い戻しの目的で使用された場合、当社が要求する方法で代替の航空券の料金を弁済することをお客様に要請する場合があります。当社の過失の結果による損失に対する賠償をお客様に求めることはいたしません。

第3.1.7条 (b) 紛失が証明されない場合、またはお客様が責任を認める書類への署名を拒否する場合は、代替航空券を発券した航空会社は航空料金全額までの支払を要求する場合があります。当初の航空券を発券した航空会社が紛失、または損傷した航空券が有効期限内に使用されなかったと確信した場合は、航空会社は前述の航空料金を払い戻します。お客様が当初の航空券を発見し、航空券を発券した航空会社に有効期限内に提示した場合は、代替の航空券はただちに払い戻されます。

注意義務

第3.1.8条 航空券は貴重品です。お客様は紛失したり盗難に遭ったりしないよう、適切な安全措置を取る必要があります。

有効期限

第3.2条

第3.2.1条 航空券、本運送約款または適用される料金（適用される料金によって、航空券に含まれる情報に従って、航空券の有効期間が制限される場合があります）に別段の記載がない限り、航空券は以下の有効期限を持ちます。

3.2.1.1 (a) 発行の日から1年間、または

3.2.1.1 (b) 航空券の発行から1年以内に最初の搭乗が行われた場合、航空券を使用した最初の搭乗日から1年間。

第3.2.2条 お客様からの予約依頼があった時点で当社が予約を確認できなかったために、お客様が航空券の有効期限内に搭乗することができなかった場合、航空券の有効期限は最短で予約が可能な日まで延長されます。または、第10条に基づいてお客様は払い戻しを受ける権利が与えられます。

有効期限の延長

第3.2.3条 お客様が旅行を開始した後に、病気のために航空券の有効期限内に搭乗することができなくなった場合、当社はおお客様の健康状態が旅行可能となる日まで航空券の有効期限を延長することができます。有効期限の延長は、お客様が医師の診断書により旅行可能であると確認された日、またはお客様が旅行可能だと当社が確認されてから、当該搭乗クラスが予約された路線で当社がお客様にフライトを提供できる日まで続きます。医師の診断書によってお客様の病気が証明される必要があります。航空券に残っている搭乗クーポンに1つまたは複数の途中降機が含まれる場合、航空券の有効期限は、健康で旅行が可能になったことを証明する診断書の日付から最大3カ月延長できます。このような場合、お客様に同伴する直系家族の航空券の有効期限も同様に延長されます。

第3.2.4条 お客様が旅行中に亡くなった場合、お客様の同行者の航空券は最低滞在日数を放棄したり有効期限を延長することにより変更できます。旅行を開始したお客様の直系家族が死亡した場合、お客様に同行する直系家族の航空券の有効期限も同じように変更できます。このような変更は有効な死亡証明書の受領によって行われ、有効期限の延長は死亡の日付から45日を超えることはありません。

お客様が要請する変更

第3.3条

第3.3.3条 航空券の利用順序が固定された運賃を選択したお客様は、次のことにご注意ください。航空券の一部区間が利用されなかった場合、または旅行データが変更されていないにもかかわらず、記載された順序で航空券が使用されなかった場合、当社は変更された旅程に従って料金を再計算します。航空料金はお客様が予約した日の価格帯に基づき、実際の旅程でお客様が請求されたはずの料金に従って決定されます。料金は当初支払った金額より高くなることも低くなることもあります。

変更後の旅程について予約を行う時点で、当初予約した価格帯が利用できない場合は、変更

後の旅程の価格帯の中で最も安い価格帯が再計算の基礎として使用されます。

変更された旅程の予約日に、より高い料金が適用された場合、すでに支払われた運賃を差し引いた差額を後ほど請求します。この差額が支払われた場合に運送が可能になる点に注意してください。

お客様が料金条件に定められている、払い戻しが可能な航空券をお持ちで、まだ1区間もフライトを利用していない場合、料金条件に従って航空券の払い戻しを請求できます。お客様は、これにより運送の権利を失うことになります。

この第3.3.3条はオーストリアに居住するお客様の運送には適用されません。

第3.3.4条 以下はオーストリアに居住するお客様の運送に適用されます。

航空券の利用順序が固定された運賃を選択したお客様は、次のことにご注意ください。航空券の一部区間が利用されなかった場合、または旅行データが変更されていないにもかかわらず、記載された順序で航空券が使用されなかった場合、当社は変更された旅程に従って料金を再計算します。ただし、これはお客様が不可抗力、病気またはその他お客様が制御できない理由によりフライトの各区間のすべて、または航空券に記載された順序で利用できなかった場合、お客様がこれらの理由に気づき、証拠を提示でき次第、当社に連絡する限り適用されません。料金の再計算を行う場合は、お客様が予約を行った日の価格帯に基づき、実際の旅程で請求されたはずの金額に基づいて計算されます。料金は当初支払った金額より高くなることも低くなることもあります。

変更後の旅程について予約を行う時点で、当初予約した価格帯が利用できない場合は、変更後の旅程の価格帯の中で最も安い価格帯が再計算の基礎として使用されます。

変更された旅程の予約日に、より高い料金が適用された場合、すでに支払われた運賃を差し引いた差額を後ほど請求します。この差額が支払われた場合に運送が可能になる点に注意してください。

お客様が料金条件に定められている、払い戻しが可能な航空券をお持ちで、まだ1区間もフライトを利用していない場合、料金条件に従って航空券の払い戻しを請求できます。お客様は、これにより運送の権利を失うことになります。

航空会社の名前と住所

第3.4条 航空券上で当社の社名は航空会社コード、またはその他の形で省略表記される場合があります。当社住所は、航空券に記載された当社名の最初の省略記号の反対側に記載された出発空港の住所である場合があります。

第4条: 料金、燃油追加料金、税金、手数料、その他料金

料金

第4.1条 支払われる料金は実際の出発空港から実際の最終目的地の空港までお客様を運送する費用の対価です。これは、お客様が予約した日付においてお客様の航空券に記載されるフライト日程と旅程に適用される料金に基づき計算されます。料金には空港間の陸上交通や、空港から市街地までの陸路移動に要する料金は含まれません。料金には航空会社により徴収

される燃油追加料金が含まれる場合があります。

税金、手数料、その他料金

第4.2条 国や地方政府、その他の当局、または空港運営会社がお客様またはお客様へ提供されたサービスに関して課す、適用される税金、手数料およびその他料金すべては、航空料金に加えて、お客様が支払います。航空券購入の時点で、航空料金に含まれていない税金、手数料、燃油追加料金についての通知が行われます。これらは通常、航空券上に別途追加で記載されます。

通貨

第4.3条 適用法に基づくその他の規定に従い、料金は当社が受け入れ可能な通貨で支払われなければなりません。出発国において、公表されている通貨以外の通貨で料金の支払いが行われる場合、このような支払いの為替レートには、その航空券が発行される日に当社が設定した銀行買い入れレートが使用されます。

第5条: 予約

予約要件

第5.1条

第5.1.1条 各フライトクーポンは、そこに記載されている搭乗クラスおよび座席の予約が行われている日付とフライトでの運送にのみ使用できます。座席予約が行われていない航空券の場合、座席はご希望のフライトに空席がある場合、追って予約することができます。

第5.1.2条 当社または当社の公認代理店がおお客様の予約を記録します。請求に応じて、書面による予約確認書をお送りします。

第5.1.3条 一部の料金には、予約を変更または取り消す権利を制限する条件が設けられている場合があります。詳細な条件については、それぞれの料金条件を参照してください。

航空券発行期限

第5.2条 当社または航空券を発行した旅行会社が案内した指定の航空券発行期限までに航空券料金が支払われない場合、お客様の予約は取り消される場合があります。

個人情報

第5.3.1条 お客様は、次の目的で個人データを当社に提供することに同意します。その目的とは、フライト予約、航空券の購入、追加サービスの取得、サービスの開発と提供、出入国手順の円滑化、お客様の旅行に関連するこのようなデータの政府機関への提出です。お客様は、当社がこれらのデータを上述の目的のためだけに、当社のオフィス、航空券を発券した旅行会社、政府機関、その他の航空会社または上記サービスの提供者に送付することを許可します。

第5.3.2条 詐欺およびその他の不正使用防止のため、ルフトハンザではすべての支払取引を照合します。これには、社内外の情報源を使用します。この目的のため、当社が明確に識別

可能な技術的特徴を照合することにもお客様は同意します。特定の状況が検知された場合、当社はルフトハンザグループ（オーストリア航空、ユーロウィングス、ジャーマンウィングス、ブリュッセル航空、SWISS Global Air Lines AG、Edelweiss Air AG、SWISS International Air Lines AGおよびMiles and More GmbHを含む）内の会社に（個人情報を含む）情報を送信する権利を留保します。また、当該会社も独自の目的のためにこの情報を処理します。

事前座席指定

第5.4.条

第5.4.1条 ルフトハンザ便では事前座席指定がご利用になれる便があります。事前座席指定によりお客様は、ご予約の客室クラスの空席から、空席状況により特定の種類の座席（窓側、通路側、真ん中、足元に余裕のある席、プリファード・ゾーン席）を選ぶことができます。事前座席指定（有料）を行う義務はありません。

お客様のフライトが予約した航空会社以外の航空会社によって運航される場合（コードシェア契約）、搭乗者としてのお客様と当該運航航空会社との間で別途契約が締結されることとなります。この契約は、既にあるお客様のフライト予約とは法的に独立したものです。ルフトハンザが運航するコードシェア便での事前座席指定は、長距離路線に限りオンライン予約が可能です。ルフトハンザが運航する、他社の便名がついた近距離路線で事前座席指定をご希望の場合は、ルフトハンザ サービスセンターにご連絡ください。

第5.4.2条 いかなる場合でも、チェックイン時にご希望の席をリクエストできます。「自動チェックインサービス」をご利用になると、お手続きの最後に、空席がある場合、お客様に割り当てられた座席以外の座席を選ぶオプションが提供されます。当社は、お客様のリクエストにお応えできるよう最大限努力しますが、ご希望の座席を保証することはできません。

第5.4.3条 お客様が航空機に搭乗した後であっても、当社は座席の割り当てまたは再割り当てを行う権利を留保します。これは運航上、安全、保安上の理由から必要となる場合があります。事前座席指定を購入したフライトが取り消された場合、または運航上もしくは安全上の理由から当社がお客様に別のカテゴリーの座席を割り当てた場合、当社はお客様が該当座席カテゴリーのために支払った金額を払い戻します。お客様がご自分の意志でフライトを利用しなかった場合、または非常口前の座席に座る資格について間違った情報を提供した場合は、座席指定のために支払った金額は払い戻されません。

予約の確認（リコンファーム）

第5.5.条

第5.5.1条 原則として、ルフトハンザ便にはリコンファームの必要はありません。他の航空会社がお客様に乗り継ぎ便や復路便のリコンファームを要求している場合、かかる要件に従わないと、航空会社は乗り継ぎ便や復路便の予約を取り消す権利を得ます。

第5.5.2条 お客様は、利用する他の航空会社の予約に関するリコンファーム要件を確認する必要があります。リコンファームが必要な場合は、お客様は、当該フライトの航空券の、航空会社の欄に航空会社コードが表示されている航空会社に対し、リコンファームを行う必要があります。

航空会社による乗り継ぎ便および復路便の予約の取り消し、座席が利用されなかった場合のサービス料

第5.6条 以下に該当するお客様には、サービス料金を請求する場合があります。



第5.6.1条 航空会社が指定した時刻までに空港またはその他の出発地点に到着せず（時刻が指定されていない場合は、フライトの出発前に所定の手続きと出発手続きを完了するのに十分に余裕のある時刻まで）、その結果、お客様のために予約された座席が利用されなかった場合、または

第5.6.2条 必要な書類を携行せずに現れたため出発の準備が整わず、その結果、お客様のために予約された座席が利用されなかった場合、または

第5.6.3条 航空会社が定めたキャンセル期限までに予約を取り消さなかった場合。フライトの遅延や欠航、予定寄航地への立ち寄り省略、座席の提供ができないという理由でお客様が予約を取り消した場合、またはこれらのうちいずれかの理由でお客様が出発手続きに間に合う時刻までに到着しなかった場合、サービス料金は請求されません。

第6条: チェックインと搭乗

第6.1条 チェックイン期限は空港により異なるため、必ずご自身でチェックイン締切時間を確認し厳守することをお勧めします。チェックイン締切時間を守れるよう十分な時間を確保すると、ご旅行が円滑になります。表示されたチェックイン締切時間が守られなかった場合、当社のご予約を取り消す権利を留保します。当社または航空券を発行した旅行会社が、お客様のフライトの最初の区間についてチェックイン締切時間をお知らせします。当社フライトのチェックイン締切時間についての情報は当社ウェブサイトまたは航空券を発行した旅行会社から入手できます。別段の記載がない限り、お客様は予定されたフライトの出発時刻45分前までにチェックインする必要があります。

第6.2条 お客様はチェックイン時に指定された時刻までに搭乗ゲートに到着する必要があります。

第6.3条 当社は、お客様が定刻までに搭乗ゲートに到着しない場合、お客様の予約を取り消す権利を有します。

第6.4条 お客様が本規定、または当社の提携航空会社（コードシェア便、乗り継ぎ便、チャーター便）の条件を遵守しなかったことのみにより損失や費用が発生した場合、当社は一切責任を負いません。

第7条: 運送の拒否と制限

運送拒否権

第7.1条 当社が適切と判断した場合には、お客様の予約の前に、その通知の日付と時刻以降、お客様を当社のフライトで運送しないことを知らせる書面による通知を行った場合、当社はお客様の旅程または乗り継ぎ便の旅程におけるお客様の運送を拒否することができます。これは以前のフライトでお客様が第7条と第11条に記載されている行動規則に違反した

場合で、そのためお客様の運送が受け入れられない場合に生じます。さらに以下の場合、当社はお客様の旅程または乗り継ぎ便の旅程におけるお客様の運送を拒否、またはお客様の座席の予約を取り消す権利を有します。

第7.1.1条 安全および保安上の理由から、または秩序を守るため、フライトが発着する国、またはフライトがその上を通過する国の適用法や規定、命令への違反を避けるために必要である場合、または

第7.1.2条 お客様の運送が他のお客様の安全や保安、健康またはその快適さに著しく悪影響を与える可能性がある場合、または

第7.1.3条 アルコールまたは薬物などの影響を含むお客様の行動、状況、精神的または肉体的状態が、お客様自身や他のお客様、乗務員に危険を及ぼす可能性がある場合、または

第7.1.4条 お客様が、以前のフライトで当社の行動規範に著しく違反するふるまいをし、このような行為が繰り返される可能性があるると当社が考える根拠がある場合、または

第7.1.5条 お客様が手荷物検査を拒否した場合、または

第7.1.6条 お客様が適用される航空料金、税金、手数料あるいは燃油追加料金を支払わなかった場合、または

第7.1.7条 お客様が有効な渡航書類を持っていない場合、乗り継ぎのためだけに立ち寄ることのできる国、または有効な渡航書類を持っていない国への入国を求めている場合、または、フライト中に渡航書類を破棄した場合、また乗務員からの要請された際に受取証との引き換えでの渡航書類の提出を拒否した場合、または

第7.1.8条 お客様が不法に、またはMiles & More会員規約に違反して入手もしくは受け取った航空券、紛失もしくは盗難に遭ったと報告のあった航空券、または偽造航空券を提示した場合、または、航空券に名前が記載されている本人であることを証明できなかった場合、または

第7.1.9条 お客様が第3.3.1条に従って生じた差額（加算料金）の支払いを行わない場合、当社が航空券発行を認めている旅行会社以外が発行した航空券を提示した場合、またはひどく損傷している航空券を提示した場合、または

第7.1.10条 お客様が当社の保安規定に従わなかった場合、または

第7.1.11条 お客様が航空機内での禁煙や電子機器の使用禁止などの規則に従わなかった場合。

当社または当社の提携パートナー（コードシェア便、乗り継ぎ便、チャーター便）が上記のいずれかの理由でお客様の運送を拒否した場合、運送の請求あるいは補償は一切受け付けません。

特別支援

第7.2条

第7.2.1条 お体の不自由な方、病気の方、または特別な支援を必要とする方の運送の受け入れは、事前に当社にお知らせいただく必要があります。特別な支援が必要となるお客様が航空券発券の時点で当社に連絡され、当社が受け入れた場合は、その後、支援が必要だという理由によって運送を拒否されません。

お子様の運送

第7.2.2条 5歳未満のお子様は、18歳以上の大人が同伴する場合のみフライトをご利用になります。5歳以上11歳以下の一人旅のお子様の旅行に関しては、お電話で事前に申告していただく必要があります。また、ご旅行は公示された料金および当社の営業所または航空券を発券した旅行会社で公示された条件によるものになります。

第7.2.3条 お子様は客室内で座席の上にチャイルドシートを使用できます。この場合、2歳未満のお子様であっても座席を予約する必要があります。お子様のチャイルドシートはフライト中常にシートベルトで固定する必要があります。チャイルドシートは航空機内での使用に適したものである必要があります。それ以外の場合、当社は、チャイルドシートの機内持ち込みを拒否する権利を有します。お子様のチャイルドシートが正しく固定されなかった場合や、用途に適さない場合、または指示に従わなかった場合の結果に対し、当社は責任を負いません。

お子様との旅行に関する詳細な情報、特に機内での使用に合ったチャイルドシートについての情報は、当社のウェブサイト lufthansa.com の「旅の準備」にある「お子様連れのご旅行」をご覧ください。

運送拒否の場合の補償

第7.3条 前条に挙げた理由により運送を拒否された場合、または座席の予約を取り消された場合、お客様の権利は第10.3条に従い、未使用のフライトの運賃に対する払い戻しに限定されます。

第8条: 受託手荷物と超過手荷物

無料受託手荷物と超過手荷物

第8.1条 お客様は、適用される料金に基づき、受託手荷物許容量の一部として機内に限られた個数の手荷物を持ち込めます。無料受託手荷物許容量は、航空券上に記載されるか、または当社もしくは航空券を発行する旅行会社から入手できます。無料受託手荷物許容量を超える場合および特殊手荷物の場合は、超過手荷物運送料金の支払いが必要です。パートナー航空会社が運航するルフトハンザ便（コードシェア便）では、無料受託手荷物許容量は航空券上に記載されます。超過手荷物料金は最初の運航航空会社の規定が適用されます。これらの料金についての情報は、当社または航空券を発行した旅行会社にお問い合わせください。

1つの手荷物の重さは32kgを超えることはできません。

見知らぬ人の手荷物

第8.2条 見知らぬ人から受け取った荷物や物品をお客様の受託手荷物または機内持ち込み手

荷物に入れて機内に持ち込むことは拒否してください。

手荷物として受け入れができない物品

第8.3条

第8.3.1条 手荷物に以下の物品を入れてはいけません。

第8.3.1.1条 国際民間航空機関（ICAO）や国際航空運送協会（IATA）の危険物規則書で指定されているものなど、航空機や搭乗者、または機内にある当社の所有物を危険にさらす可能性のある物品。IATAの危険物規則書は当社または航空券を発行した旅行会社から入手できます。特に以下の物品は手荷物として受け入れられません。爆発物、圧縮ガス、酸化物、放射性物質、磁性物質、可燃性物質、毒物、腐食性物質。

第8.3.1.2条 出発国または到着国の適用法、規則、条例で運送が禁止されている物品

第8.3.1.3条 重量、サイズ、形状もしくは性質上、または壊れやすい、腐りやすい、もしくは傷みやすいため危険または安全ではない物品は運送に適していません。個々の具体的な事例に関する詳細な説明は直接当社または旅行会社から入手できます。

第8.3.1.4条 予備のリチウム金属電池またはリチウムイオン電池（通常ノート型パソコン、携帯電話、時計、カメラなど家庭用電子機器に使用されるもの）は機内持ち込み手荷物としてのみ輸送することができます。輸送可能な予備のリチウム金属電池あるいはリチウムイオン電池の個数はお客様1人につき2個まで、1個のワット時定格量が100Whを超えないものが対象となります。予備のリチウム金属電池またはリチウムイオン電池のワット時定格量が100Wh～160Whの場合、事前に航空会社による許可が必要となります。バッテリーおよび予備電池に関する詳細は、国際民間航空機関（ICAO）による「危険物の航空安全輸送に係る技術指針」に記載されており、こちらはICAOのウェブサイトにある項目「Dangerous Goods」で、またはドイツ連邦航空局（Luftfahrt-Bundesamt LBA）のウェブサイトでご覧になれます。

第8.3.2条 お客様が（a）あらゆる種類の武器、特に攻撃または防護に使用されるピストルやスプレー類、（b）武器弾薬と爆発物、（c）外見上または標識などから、武器、弾薬、爆発物であると判断される物品を所持または手荷物内に所持している場合、出発に先立ち当社に届け出る必要があります。当社は、それらの物品が危険物の運送に適用される規則に従って貨物または受託手荷物として運送される場合のみ、その運送に同意します。第2文は公務遂行中で武器を携行する必要がある警官には適用されません。飛行中は指揮権のあるパイロットに武器を渡す必要があります。

第8.3.3条 あらゆる種類の武器、特に攻撃または防護に使用されるピストルやスプレー類。スポーツ目的の火器弾薬は当社の判断で受託手荷物内として持ち込める場合があります。これらは弾丸を抜き、安全装置をかける必要があります。弾丸の運送には、第8.3.1.1条に指定されたICAOとIATAの規則が適用されます。

第8.3.4条

第8.3.1および8.3.2条に記載される物品について、禁止されているにもかかわらず意図的にお客様の手荷物内に含まれた場合、当社は責任を負いません。



運送拒否権

第8.4条

第8.4.1条 第8.3.2および8.3.3条に従い、当社は第8.3条に記載された物品を手荷物として運送することを拒否し、発見された場合は、かかる物品のその後の運送を拒否することができます。

第8.4.2条 当社は、そのサイズ、形状、重量、内容、性質により、または安全上の理由により、または他のお客様の快適性を損なう場合があると判断した物品を手荷物として運送することを拒否することができます。運送に適さない物品についての情報は請求に応じてご提供します。

第8.4.3条 手荷物の運送は、通常の見取り方法に従って安全かつ確実に輸送するために適切なスーツケース、あるいは同様の容器に適切に包装されていない場合、拒否することができます。

お客様と手荷物の検査

第8.5条 当社は、安全および保安上の理由で、お客様がご自身の身体検査と手荷物の検査、ならびに手荷物のX線検査を許可することを要請する場合があります。お客様が、第8.3条において許容されない物品や第8.3条に従って提示されていない物品があるか否かを判定するための身体検査や荷物検査の実施要請に従わない場合、当社はお客様または荷物の運送を拒否することができます、この場合当社は本運送約款の第10.3条に従った航空料金の払い戻し以外お客様に対し一切責任を負いません。

受託手荷物

第8.6条 お客様が当社に受託手荷物を手渡した後、そこからは当社の責任で管理します。当社は受託手荷物をお客様の航空券に登録し、それがお客様の受託手荷物引換証となります。当社が手荷物チケットに加え発行する手荷物タグは、識別するためにのみ発行されません。

第8.6.2条 受託手荷物にはお客様の名前またはその他ご自分で識別できるものを付けてください。

第8.6.3条 安全、保安、または運航上の理由から別のフライト（可能な場合は次のフライト）で輸送される場合を除き、受託手荷物は可能な限りお客様と同じ航空機で運送されます。受託手荷物が後続のフライトで運送される場合、お客様が通関時に立ち会うことが必要でない限り、当社がお客様の手元にお届けします。第14条（損害賠償責任）に基づくお客様の権利は影響を受けません。

機内持ち込み手荷物

第8.7条

第8.7.1条 当社は機内持ち込み手荷物の最大重量と最大サイズを指定する場合があります。機内持ち込み手荷物は、いかなる場合でも、前の座席の下に収納するか、貨物コンパートメントで輸送する必要があります。機内持ち込み手荷物がこの条件に従って取り扱われない場合、または安全、保安の要件を満たさない場合、受託手荷物として運送される必要があります。

第8.7.2条 貨物コンパートメント内での運送に適さない物品（デリケートな楽器など）および上記の第8.7.1条の要件を満たさない物品については、お客様が当社に事前に申告を行い、当社が運送を認めた場合に限り、客室内で輸送されます。このサービスには追加の料金が請求される場合があります。

受託手荷物の配送

第8.8条

第8.8.1条 到着地または経由地（ストップオーバー）の空港において利用可能となり次第、お客様はご自分の受託手荷物を回収する必要があります。

第8.8.2条 当社は、当社に支払われるべき金額の未払い分の支払い終了後、受託手荷物を受託手荷物引換証の持参人のみへ引き渡す義務があります。

第8.8.3条 手荷物の受取人が受託手荷物引換証を提出することができない場合、または手荷物を、手荷物タグ（発行されている場合）で特定できない場合、そのお客様が当該手荷物を受け取る権利を当社が納得するよう証明された場合にのみ、当社はそのお客様に当該手荷物を引き渡します。

ペットと補助犬

第8.9条

第8.9.1条 犬、猫、その他のペットの輸送は当社との契約および以下の条件に基づきます：動物は適切な輸送容器に入れ、最新の健康証明書およびワクチン接種証明書、入国許可、および入国または乗り継ぎ国で必要となる入国、または乗り継ぎに必要な書類を添える必要があります。当社は運搬方法を決定し、1つのフライトで運搬することのできるペットの頭数を制限する権利を留保します。

第8.9.2条 ペットと輸送容器、餌の重量はお客様の無料受託手荷物許容量には含まれません。運送には超過手荷物に適用される料金が支払われる必要があります。

第8.9.3条 お客様が必要とする、認定された補助犬は可能であれば客室内で無料で輸送されます。第8.9.5条をご参照ください。

第8.9.4条 アメリカ合衆国を出発する、または同国に到着するフライトでは、14 C.F.R. Part 382および該当する場合は他の適用法および規則に要求される限りにおいて、適格性を有する障がい者であり、かつ同人の利益のために作業を遂行することで手助けとなる介助動物を必要とするお客様の介助動物の輸送を、ルフトハンザは、無料で引き受けます。介助動物の同伴を希望される場合、お客様は所定の要件を確認し、それに従う必要があります。

介助犬の同伴に関する情報

ルフトハンザは、介助動物を介助犬に限定しています。介助犬を伴って旅行をする、適格性を有する障がい者のお客様は、介助犬の安全、健康、快適性、およびその介助犬の行動に対するすべての責任を負うものとします。これには、航空機内やゲートエリアで介助犬と接触する可能性がある他のお客様および乗務員と介助犬との接触も含まれます。

介助犬を伴って旅行をする、適格性を有する障がい者のお客様は、輸送される介助犬の発着地となる国、州、または地域で求められるすべての法律、規制、および要件について、単独で責任を負います。これは健康証明書、許可証、および予防接種を含みますが、これらに限定されません。さらに、お客様の寄港地で適用される法令および規制、ならびにそのような法令および規制が遵守されなかったために発生した費用または結果も含まれます。場合によっては到着時に介助犬が隔離されることもあります。

第8.9.5条 フライトを安全かつ支障なく運航するため、同伴されるペットは公共の場で適切な行動をとるよう訓練されている必要がある点にご注意ください。ペットがお客様の指示に従い適切な行動をとれる場合に、お客様は客室内にペットを同伴することができます。お客様のペットが不適切な行動をとる場合は、運送中口輪をはめることを求められたり、ペットを貨物コンパートメント（輸送容器がある場合）内に移動したり、運送が拒否される場合があります。

客室内に同伴するペットは（適切な場合は、輸送容器を含め）、お客様の座席の足元に置き、機内では終始適切に固定される必要があります。

第8.9.6条 お客様はペットの安全、健康、行動に責任を負います。また各国への入国あるいは各国での旅行に適用される入出国許可や健康、その他に関する規則すべてに対し責任を引き受けます。

お客様は、これらの義務を果たさないこと、およびお客様に同伴する動物によって生じた損害すべてに対し責任を負い、当社は故意に、あるいは重大な過失によって損害を起こした場合を除き、免責となります。

第9条: フライトの時刻表、遅延、欠航

フライトスケジュール

第9.1条 お客様の予約を受け付ける前に、当社はその時点で有効な出発予定時刻をお客様に通知し、その時刻は航空券に表示されます。当社は、お客様の航空券が発券された後に予定出発時刻を変更する必要がある場合があります。お客様が当社に連絡先を提供された場合、当社は変更があった場合にお客様に通知する努力をします。航空券購入後、予定フライト時刻に大幅な変更があり、お客様がそれを受け入れられない場合、また当社が他に適したフライトに予約の変更をできない場合は、お客様は第10.2条に従って、払い戻しを受ける権利を得ます。

欠航、ルート変更、遅延

第9.2条 当社はお客様の運送における遅延を避けるため必要な措置をすべて講じます。これらの措置を講じる上で、また欠航を避けるために、別の航空機あるいは代替りの航空会社によるフライト運航を手配する場合があります。

第9.3条 フライトの遅延、ルート変更、欠航の場合、当社は空港およびフライト中両方において十分な余裕を持ってお知らせします。フライト情報は当社のウェブサイト

www.lufthansa.comでも提供しています。

第10条: 払い戻し

一般事項

第10.1条 当社は航空券や航空券の未使用のクーポンについて、本条に続く項と料金条件に従って以下のように払い戻しを行います。

払い戻しの対象となる人

第10.1.1条 別段の規定がない限り、当社は支払いが行われた証拠の十分な提示があった場合に航空券に名前の記載されている人、または航空券代金を支払った人のどちらかに対し、払い戻しを行います。

第10.1.2条 航空券に名前が記載されているお客様以外の方が航空券代金を支払い、航空券に払い戻し制限がある旨が記載されている場合、当社は航空券代を支払った人に対し、またはその人の指示があった場合にのみ払い戻しを行います。

第10.1.3条 航空券を紛失した場合を除き、払い戻しは、航空券および未使用のフライトクーポンの提出に対してのみ行われます。

第10.1.4条 第10.1.1条または10.1.2条の規定に基づき、お客様用クーポンと未使用のすべてのフライトクーポンを提示し、払い戻しを受ける権利があると主張した人に対する払い戻しは、かかる人への払い戻しとみなされます。

当社都合による払い戻し

第10.2条

第10.2.1条 当社がフライトをキャンセルした場合、またフライトを時刻表通りに運航できなかった場合（2時間を超える遅延の場合は、長時間の運航の乱れ、5時間を超える遅延の場合は、短時間の運航の乱れと見なされます）。

第10.2.1.1条 航空券がまったく使用されていない場合、支払われた料金と同額

第10.2.1.2条 航空券の一部が使用されている場合、払い戻し額は、支払われた料金から、航空券が使用された区間に適用される運賃の差額以上となります。

お客様のご都合による払い戻し

第10.3条

第10.3.1条 本条の第10.2.1条に述べられた以外の理由でお客様が払い戻しを求める場合、払い戻し額は、それぞれの料金条件が定めていることを条件に、以下のようになります。

第10.3.1.1条 航空券がまったく使用されていない場合、支払われた料金の金額から、妥当なサービス料とキャンセル料を差し引いた金額

第10.3.1.2条 航空券の一部が使用されている場合、払い戻し額は、支払われた料金と航空券が使用された飛行区間に適用される運賃の差額から、妥当なサービス料とキャンセル料を差し引いた金額となります。

紛失した航空券の払い戻し

第10.4条

第10.4.1条 航空券またはその一部が紛失した場合、払い戻しは、航空会社が納得する紛失の証拠の提出と、適用される手数料の支払いがあった際に、以下を条件に行われます。

第10.4.1.1条 紛失した航空券やその一部は、これまでに運送に利用されたり、払い戻しされたり、航空券料金を再度支払わずに交換されたりしていないこと（当社の過失による第三者による利用、または第三者に対する払い戻しや交換を除きます）そして

第10.4.1.2条 払い戻しを受ける人が、紛失した航空券またはその一部が第三者により提示され、使用されたり、払い戻しのために使用された場合、当社が指定した形式で、払い戻し金額を当社に返済することを約束すること（当社の過失による第三者による不正行為や利用を除きます）。

第10.4.2条 当社が、航空券またはその一部を紛失した場合、その紛失は当社の責任となります。

払い戻しの拒否

第10.5条

第10.5.1条 当社は有効期限が6か月以上経過してから申請された航空券の払い戻し請求を拒否することができます。

第10.5.2条 当社は、政府職員に対し、または当社に対し、ある国を出発する意図を示す証拠として提示された航空券については、お客様がその国にとどまる許可を得たこと、もしくは他の航空会社または他の交通手段を用いてその国を出発する予定であることを、当社が納得できる形で証明しない限り、払い戻しを拒否する権利を留保します。

通貨

第10.6条 すべての払い戻しには、その航空券が当初購入された国と払い戻しが行われる国の政府の法律、規則、規制、条例が適用されます。前項の規定を条件に、払い戻しはその料金が支払われた方法と同じ方法および通貨で行われます。

航空券を払い戻す主体

第10.7条 払い戻しは、初めにその航空券を発行した航空会社によってのみ行われます。

クレジットカードアカウントへの払い戻し

第10.8条 クレジットカードを使用して支払われた航空券の払い戻しについては、航空券の購入に当初使用されたクレジットカードの口座のみに払い戻しが可能となります。当社が支払う払い戻し額は、本条の規則に従い、航空券に記載されている金額と通貨のみに基づきます。カード保有者のクレジットカード口座への払い戻しによる払い戻し額は、クレジットカード会社による手数料ならびに為替相場の違いにより、当初クレジットカード会社が航空券代として請求した金額とは異なる場合があります。このような差額について、払い戻しを受け取る人は当社に請求する権利がありません。

第11条: 機内での行動



一般事項

第11.1条 お客様の機内での行動が、航空機や機内の人や当社の所有物を危険にさらすものである場合、または乗務員の職務遂行を阻害するものである場合、または喫煙、アルコールやドラッグの消費、その他に関する乗務員の指示に従わないものである場合、または、他のお客様や乗務員の不快、不便、損害、怪我の原因となる行動である場合、当社は、拘束を含めそのような行動の続行を防止するために合理的に必要となる手段を講じます。お客様は当社により今後の運送を拒否され、機内で行った犯罪に対し訴追される可能性があります。

電子機器

第11.2条 機内での携帯電話、ラジオ、リモコン操作のおもちゃの利用は許可されていません。航空機にモバイル通信技術の機能が搭載されている場合にのみ、機内での携帯電話の使用が許可されます。このような航空機の場合、携帯電話の使用は乗務員の指示に従う場合に許可されます。乗務員のアナウンスおよび機内のFlyNet®ガイドの情報にご注意ください。音声通話は、常に技術的に遮断されています。ビデオカメラ、ノートパソコン、MP3プレーヤー、CDプレーヤー、コンピュータゲームの機内での利用は、シートベルト着用のサインがオフになっている間は許可されます。

禁煙フライト

第11.3条 ルフトハンザのフライトはすべて禁煙です。機内のすべての場所で喫煙は禁止されています。これは電子タバコにも適用されます。

アルコール飲料

第11.4条 個人が所有するアルコール飲料の機内での消費は認められていません。

シートベルト着用義務

第11.5条 原則としてお客様は飛行中、常に着席することが義務付けられています。また、着席中はシートベルトを締めることが義務付けられています。

機内での写真および動画撮影

第11.6条 機内での写真および動画撮影は、被写体となる人物の権利、特にプライバシー権が保護され確保できる場合に限り許可されます。機内での写真および動画撮影は、客室乗務員の指示によりいつでも禁止されることがあります。

マスク着用義務

第11.7条

第11.7.1条 お客様は、搭乗時、フライト中および降機時に口および鼻をすべて覆うフェイスマスクを着用する必要があります。

第11.7.2条 6歳未満の子供、ならびに医学的な理由から明らかにマスク等を着用できないお客様で、予定出発時刻の48時間以内に実施した新型コロナウイルス感染症のPCR検査結果について、ルフトハンザグループの書式を使用して医者が発行した証明書を提示した場合は、この着用義務が免除されます。

第11.7.3条 このルフトハンザ グループのフォームや、着用が許可されるマスクの種類、お問い合わせ先に関する詳細は[こちら](#)をご覧ください。事情により、第11.7.2条に規定された要件に合致する新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の陰性証明書を提示できない場合は、[こちらをクリックしてください](#)。

第12条: 追加のサービス

第12.1条 当社がお客様のために、第三者によるフライト関連のサービス以外のサービスを手配した場合、あるいはフライトに関係しない交通サービスのための書類を発行した場合、当社はお客様の代理人としてのみ行動しています。このような場合、第三者のサービス提供会社の契約条件が適用されます。

第12.2条 当社がお客様のために独自に提供する、フライトサービスを含まないシャトルサービスには上述とは別の条件が適用されます。同条件は請求に応じてお客様にご提供します。

第13条: 各種手続き

第13.1条

第13.1.1条 お客様は必要となるすべての渡航書類とビザを入手し、出発国、到着国、経由国のすべての法律および規則を遵守する責任があります。同様に当社の規定および指示を遵守する責任もあります。さらに、フライトダイヤが乱れる可能性も計算の上で渡航書類とビザが旅行期間中を通して確実に有効であるようにするのはお客様の責任です。この点に関し、当社は責任を負いません。特に、当社はお客様の渡航書類の有効期限を確認する義務はありません。

第13.1.2条 お客様がそのような渡航書類やビザを取得しなかったことや、法や規制、指示に従わなかったことによる結果に対し、当社は責任を負いません。

渡航書類

第13.2条 出発に先立ち、お客様は、関係国により求められる出国、入国に関する書類および健康やその他に関する証明書を提示し、当社がそのコピーをとり保管することを許可する必要があります。お客様がこれらの要件を遵守しなかった場合や渡航書類が整っていないように思われる場合、当社は運送を拒否する権利を留保します。その結果、お客様に生じた何らかの損失または費用に対し当社は責任を負いません。

入国拒否

第13.3条 お客様が入国を拒否された場合、お客様が当該国（乗り継ぎ地または目的地）への入国が許可されないことで、当社が当局によりお客様を出発地または他の国へ運送するよう指示があった場合、お客様には適用されるその国からの航空料金を支払う責任があります。当社はそのような航空料金の支払いに、お客様が未使用の運送に対して当社に支払った金、または当社に対しお客様が提示した支払方法を適用します。入国拒否または国外追放の

時点までの運送について当社が集金した料金は払い戻しされません。

罰金などに対するお客様の責任

第13.4条 お客様が当該国に入国または通過するための法または規制に従わなかったために、または適切な形で必要書類を提出しなかったために、当社が何らかの罰金またはペナルティの支払いを求められたり、出費が生じた場合、お客様は要請があり次第、このような形で支払われたり、生じた費用を管理費用とともに、当社に弁済する義務があります。当該義務はお客様だけでなく、航空券を購入した人にも適用されます。このような支払いまたは出費に対し、当社はおお客様の航空券の未使用部分の価値またはお客様が所持している資金を充てる権利があります。罰金やペナルティの金額は国により異なり、支払われた料金を大幅に超える場合があります。そのためお客様自身のために、渡航する国の入国規制を確実に遵守してください。

通関審査

第13.5条 要請された場合、お客様は、通関またはその他の政府職員によるお客様の受託手荷物および機内持ち込み手荷物の検査に応じなくてはなりません。このような検査の過程において、または本要件への遵守違反により、お客様が被る損失や損害に対し、当社は責任を負いません。

保安検査

第13.6条 お客様は政府、空港職員、または当社によるお客様の手荷物の保安検査に応じる義務があります。

お客様データの送信

第13.7条 当社は、国内外の当局（米国とカナダを含む）から強制力のある法的規則や規制により要請があり、運送契約の履行のために必要な場合、お客様のフライトに関連して当社が処理し、使用するお客様のパスポートのデータと個人データのすべてを、それらの当局に送信する権利があります。

第14条: 紛失または損害の法的責任

一般事項

第14.1条

第14.1.1条 お客様の運送を実施する契約者であるDeutsche Lufthansa AGおよび各航空会社の責任は、各社の運送約款により決まります。

第14.1.2条 運送は、EU指令第889号/2002により改訂された版および加盟各国の国内法により欧州共同体で実施された1999年3月28日のモントリオール条約の指令で定められた責任に従います。

第14.1.3条 請求者が損害の発生に関与していた場合、請求者の関与により、損害賠償責任の除外あるいは減殺に関する適用法の法規が適用されます。

第14.1.4条 当社は当社のフライトにおいて発生した損害に対してのみ責任を負います。他の

航空会社の路線に対し航空券を発行したり手荷物をチェックインしたりする場合、当社はかかる航空会社の代理人としてのみ、それらの活動を行っています。それにもかかわらず、受託手荷物については、お客様は航空会社を訴える権利を有します。

第14.1.5条 フライトを実際に運航する航空会社が、契約した航空会社と同一でない場合は、お客様はどちらの会社に対しても、訴えを起こしたり、損害への損害賠償を請求したりする権利を有します。航空会社の名前またはコード（コードシェア）が航空券に表示されている場合、その航空会社が契約した航空会社です。

第14.1.6条 当社は、当社が法律または政府による規定を順守することから生じた損害、またはお客様が義務を順守しないことで生じた損害に対し、責任を負いません。

第14.1.7条 当社の賠償責任は、いかなる状況においても証明された損害賠償額を超えません。当社は、間接的または結果的な損害に対し、それらが当社の故意、あるいは重大な過失により生じた場合にのみ責任を負います。関連条約の条項は変更なく適用され続けます。

第14.1.8条 当社の損害賠償責任の除外または制限は、当社の従業員、代理人、当社に航空機を貸した法人、およびその法人の従業員、代理人に有利に適用されます。当社および上述の人間および法人に支払い責任がある損害賠償の総額は、当社の責任賠償限界を超えません。

第14.1.9条 明示的に規定されていない限り、本運送約款は、関連条約または適用法に基づく当社の免責または責任限定を一切放棄しません。

死亡や人身傷害の場合の補償

第14.2条

第14.2.1条 お客様の死亡または人身傷害の場合の賠償責任に金銭的な制限はありません。113,100 SDR（およそ121,243 EUR）までの損害賠償額に対し、航空会社は賠償請求に異議申し立てをすることができません。2019年12月28日以降の最大損害賠償額は128,821 SDRです。それ以上の金額の場合、航空会社は、過失がなかった、またはそれ以外の過誤がなかったことを証明できる場合は請求に対し自己を弁護することができます。

前渡し金の支払い

第14.2.2条 お客様が死亡または怪我をした場合、即時に発生する経済的必要性に対応するため、航空会社は、補償を受ける権利を得る人が特定されてから15日以内に前渡し金を支払う必要があります。死亡の場合は、一時金は16,000 SDR（約17,600 EUR）以上とします。

手荷物の破損、紛失、破壊

第14.3条

第14.3.1条 当社は、1,131 SDR（約1,213 EUR）までの手荷物の破損、紛失、破壊に対し責任を負います。2019年12月28日以降の最高損害賠償支払金額の合計はSDR 1,288です。受託手荷物の場合、手荷物にすでに破損がなかった場合、当社は、当社に過失がなくても責任を負います。機内持ち込み手荷物の場合、当社は過失があった場合のみ責任を負います。

手荷物賠償限度額

第14.3.2条 お客様はチェックイン時までには特別な申告を行って追加料金を支払うことにより、賠償限度額を引き上げることができます。



手荷物についての苦情

第14.3.3条 手荷物の破損、紛失、または破壊の場合、お客様はできるだけ速やかに航空会社に書面にて損害賠償を請求する必要があります。受託手荷物が破損していた場合、お客様が破損した受託手荷物を受け取ってから7日以内に、遅延した受託手荷物の場合は受け取ってから21日以内に、書面にて損害賠償を請求する必要があります。

第14.3.4条 当社は、お客様の手荷物の中に含まれる所持品により生じたお客様の手荷物の損傷に対し、当社の重大な過失または意図的な不正行為によらない限り、責任を負いません。お客様の所持品が別のお客様の手荷物を損傷させた場合や当社の所有物を損傷させた場合、お客様はその結果当社に発生したすべての損失と費用を賠償する義務があります。

お客様の運送と手荷物の遅延

第14.4条

第14.4.1条 お客様の運送が遅延した場合、当社が損害を防止する合理的なすべての手段を講じた場合、またはそのような手段を講じることが不可能であった場合を除き、損害に対する責任を負います。お客様の運送が遅延したことによって生じた損害に対する責任は、4,694 SDR（約5,032 EUR）を限度とします。2019年12月28日以降の最大損害賠償額は5,346 SDRです。

第14.4.2条 受託手荷物の運送における遅延の場合、当社が損害を防止する合理的なすべての手段を講じた場合、またはそのような手段を講じることが不可能であった場合を除き、当社は損害に対する責任を負います。手荷物の運送における遅延による損害の責任は1,131 SDR（約1,213 EUR）を上限とします。2019年12月28日以降の最大賠償額は1,288 SDRです。

第14.4.3条 請求者が損害の発生に関与していた場合、損害賠償の額は、請求者の関与の度合いに応じて減殺されます。特に、請求者は不適切な代替品購入を行うことで手荷物の紛失や遅延の結果生じた損害賠償額を増額させないようにする義務があります。

超過予約による運送拒否

第14.5条

第14.5.1条 航空会社は、座席の割り当ての際に、一人旅のお子様、病気またはお体が不自由な方を優先します。それ以外の場合、お客様はチェックインした順序で、ご旅行の理由を考慮した上で座席を割り当てられます。

第14.5.2条 当社が運送拒否を行う必要があるお客様がいると予測される場合、当社はまず、自発的に当該フライトを放棄して下さるお客様を探す努力をします。

欠航

第14.6条 フライトが欠航となる場合、当社は代替フライトを予約するよう努めます。必要な場合、それが他の航空会社の運航便となる場合もあります。

第15条: 損害請求および訴訟の時間制限

損害請求の申し立て

第15.1条 お客様が届けられた手荷物が無条件で受け取った場合、そうでないことが証明さ

れない限り、当社はそれらは当然、しかるべき状態で運送約款に従って届けられたものと解釈します。手荷物の破損の場合、引き渡しの権利を持つ人が、破損を発見してすぐに航空会社
社に苦情を申し立てない限り、訴訟は成立しません。国際線を利用した場合は受領した日か
ら遅くとも7日以内に、遅延による損害の場合は、手荷物が手元に届いてから遅くとも21日
以内に苦情を申し立てる必要があります。すべての苦情は書面にて行う必要があります。

訴訟制限

第15.2条 損害賠償に対する権利は、航空機が目的地へ到着した日、または航空機が到着し
たはずの日、または運送が中止された日から数えて2年以内に訴えなければ消滅します。こ
の期限の計算方法は、訴訟を担当する裁判所の法律により決定されます。

第16条: その他の規定

運送は、当社に適用される、または当社が採択したその他の規則や条件に従います。これら
の規則や条件は重要です。またこれらは随時変更される場合があります。これらは特に、未
成年者、妊婦、病人の運送や、機内での電子装置の利用制限やアルコール飲料の消費に関す
るものがあります。これらの事柄に関する規則および条件は請求に応じて提供されます。

第17条: 消費者のための調停機関

当社は調停機関による紛争の解決に参加します。管轄の調停機関はsöp_Schlichtungsstelle für
den öffentlichen Personenverkehr e.V. (公共交通機関に関する消費者のための調停機関)で、
住所は Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Germanyです。

<https://soep-online.de>

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

欧州委員会も紛争処理のためのオンラインポータル (ODR) を設けており、異議申し立ての
場合に利用することができます。このプラットフォームは以下にあります：

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

第18条: 見出し

本運送約款の各条項の見出しは便宜的なものであり、本文の解釈に関し実質的な内容を持ち
ません。また、損害賠償の対象になりません。