



승객 및 수하물 일반 운송 규정(항공권 GCC)

프랑크푸르트, 2021년 7월

발행인:

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

제1조: 용어 정의.....	2
제2조: 적용 지역.....	5
제3조: 항공권.....	6
제4조: 운임, 할증료, 세금, 수수료 및 요금.....	10
제5조: 예약.....	10
제6조: 체크인 및 탑승.....	13
제7조: 운송 제한 및 거부.....	13
제8조: 수하물 및 초과 수하물.....	15
제9조: 항공편 운항 스케줄, 지연 및 취소.....	19
제10조: 환불	20
제11조: 기내 행동	22
제12조: 추가 혜택	23
제13조: 행정 절차	23
제14조: 손실 또는 손해에 대한 책임.....	25
제15조: 손해 배상 및 소송 마감기한.....	28
제16조: 기타 정책	28
제17조: 소비자 조정 위원회	28
제18조: 제목	29

제1조: 용어 정의

어법이나 문맥상 다른 해석이 필요한 경우를 제외하고 다음 용어는 아래에 지정된 의미로 사용됩니다.

당사

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft를 의미합니다.

고객

항공권을 소지한 운송 대상자를 의미합니다("승객" 정의 참조).

연결 항공권

다른 항공권과 연결된 형태로 승객에게 발행되는 항공권으로서 두 항공권이 함께 단일 운송 계약을 구성합니다.

공동 운항

항공권에 명시된 다른 항공사에서 운항하는 항공 운송을 의미합니다.

당사의 공동 운항 파트너가 운항하는 항공편으로 여행하고자 하는 고객은 제2.3조를 참조하십시오. 본 운송 규정과 별도로 공동 운항편을 이용할 때 준수해야 하는 점이 설명되어 있습니다.

전자 쿠폰

당사의 예약 시스템에 저장되어 있는 전자 항공편 쿠폰 또는 이에 상응하는 가치가 있는 문서입니다.

전자 항공권

당사의 예약 시스템에 저장된 항공권으로서 당사가 또는 당사를 대신한 주체가 발급하며, 승객에게 발행된 "여정 영수증"으로 유효성을 입증할 수 있습니다.

항공편 쿠폰

항공권에서 "탑승 유효(Good for passage)"" 문구가 표기된 부분 또는 전자 항공권의 경우 전자

쿠폰을 의미하며, 해당 쿠폰으로 여행할 수 있는 특정 장소가 표시되어 있습니다.

승객

항공권을 소지하고 있으며 당사가 동의하에 항공기로 운송했거나 운송 예정인 사람을 의미합니다.

승객 쿠폰 또는 승객 영수증

당사가 또는 당사를 대신한 주체가 발급한 항공권의 일부로서, 그러한 내용이 표시되어 있고 승객이 보관합니다.

운임

법에 따라 관할 항공 당국이 승인하거나 관할 항공 당국에 통보된 특정 경로로 승객을 운송하는데 소요되는 비용입니다.

항공권

당사가 또는 당사를 대신한 주체가 발행한 항공사 문서로서 "항공권 및 수하물 영수증" 또는 "전자 항공권"으로 표시되어 있습니다. 항공권에는 계약 조건 및 고지 사항이 기재되어 있으며 항공편 및 승객 쿠폰이 포함되어 있습니다.

스탑오버

승객이 요청한 여정 중에 당사가 사전에 승인한 출발지와 목적지 간 장소에서 여정을 일시 중단하는 것을 의미합니다.

수하물

승객이 개인용으로 소지하는 모든 물품입니다. 달리 지정되지 않는 한 승객의 위탁 수하물과 비위탁 수하물을 모두 포함합니다.

위탁 수하물

당사가 위탁받아 운송하며 수하물 영수증을 발행하는 수하물입니다.

비위탁 수하물

위탁 수하물을 제외한 승객 수하물입니다.

수하물 식별 태그

위탁 수하물을 식별하고자 당사에서 발행하는 문서입니다. 태그 부분(스트랩)은 당사가 위탁 수하물의 물품에 부착하고, 식별 부분은 승객이 보관합니다.



수하물 바우처, 수하물 영수증

위탁 수하물의 운송과 관련된 항공권의 부분입니다.

불가항력

당사가 통제할 수 없는 예외적이고 예측할 수 없는 상황이자, 모든 적절한 주의를 기울였더라도 피할 수 없었을 상황을 의미합니다.

여정 영수증

전자 항공권으로 여행하는 승객에게 당사가 제공하는 여행 문서로서 승객의 이름, 항공편 운항 정보 및 고지 사항이 기재되어 있습니다. 이 문서는 전체 여정 동안 승객이 보관하고 소지해야 합니다.

항공사

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

체크인 마감시간

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

손해

항공편의 운송 또는 항공사가 제공한 기타 서비스로 인해 또는 그와 관련하여 발생하는 사망, 부상, 지연으로 인한 손실, 분실 또는 기타 손해를 의미합니다.

SDR

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

일

일요일과 공휴일을 포함한 모든 전체 역일입니다. 어떤 내용을 통지하는 경우 통지 사항을 발송한 날은 제외하고 계산합니다. 항공권의 유효 기간을 판단하는 경우 항공권 발행일 또는 출발일은 제외하고 계산합니다.

요율

공시 항공 운임 및 할증료로서 요율(항공 요금) 적용 관련 조건이 수록되어 있으며, 필요에 따라 관할 당국의 승인을 받거나 관할 당국에 신고합니다.

당사의 공동 운항 파트너가 운항하는 항공편으로 여행하고자 하는 고객은 제2.3조를

참조하십시오. 본 운송 규정과 별도로 공동 운항편을 이용할 때 준수해야 하는 점이 설명되어 있습니다.

협약

다음 중 법적 규정 중 한 가지를 의미합니다.

- 국제선 항공 운송에 관한 특정 규칙의 통일을 위한 협약(Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air): 1929년 10월 12일 바르샤바에서 조인
- 바르샤바 협약(Warsaw Convention): 1955년 9월 28일 개정판
- 바르샤바 협약(Warsaw Convention): 몬트리올 제1 추가의정서(Additional Protocol No. 1 of Montreal) 1975년 개정판
- 바르샤바 협약(Warsaw Convention): 헤이그 의정서(Hague Protocol) 및 몬트리올 제2 추가의정서(Additional Protocol No. 2 of Montreal) 1975년 개정판
- 과달라하라 추가 협약(Guadalajara Supplementary Convention): 1961년
- 국제선 항공 운송에 관한 특정 규칙의 통일을 위한 협약(Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air): 1999년 5월 28일 몬트리올에서 조인(이하 몬트리올 협약)

합의된 스탑오버 장소

협약 및 운송 규정의 의미 내에서, 합의된 스탑오버 장소란 출발지와 목적지를 제외하고 승객 여정에 예정된 착륙 지점으로서, 항공사의 항공권 또는 운항 스케줄에 명시되어 있는 장소입니다.

계약 조건

항공권 또는 "여정 영수증"에 명시되어 있는 계약 조건으로서, 운송 계약에는 본 운송 규정이 포함되어 있습니다.

제2조: 적용 지역

일반

2.1. 본 운송 규정은 항공권에서 말하는 운송 규정에 해당합니다. 제2.2조, 제2.4조 및 제2.5조의 조항에 따라 본 운송 규정은 항공권의 항공사 입력란에 당사의 항공사 지정 코드(LH)가 표기되어 있는 항공편에만 적용됩니다.

전세

2.2. 전세 계약에 따라 운송되는 경우 본 운송 규정은 전세 계약서 또는 항공권에 참조로

첨부되거나 달리 언급된 범위 내에서만 적용됩니다.

공동 운항

2.3. 당사는 다른 항공사와 "공동 운항" 계약을 맺고 있습니다. 이는 루프트한자(LH)가 항공권의 항공사 입력란에 명시되어 있더라도 다른 항공사가 항공편을 운항할 수 있음을 의미합니다. 공동 운항편의 경우 루프트한자는 항공편을 운항하는 항공사가 어디인지 예약 시점에 고객에게 안내합니다.

다른 항공사가 운항하는 항공편의 공동 운항 서비스의 경우 본 운송 규정이 적용됩니다. 그러나 공동 운항 파트너는 자체 항공편 운항에 적용되는 규정을 보유하고 있을 수 있으며, 해당 규정은 루프트한자가 운항하는 항공편에 적용되는 루프트한자 운송 규정과 다를 수 있습니다. 이러한 이유로, 다른 공동 운항 파트너가 규정한 운송 규정은 현재의 운송 규정에 포함되어 운송 계약의 일부를 구성합니다.

고객은 공동 운항 계약에 따라 다른 항공사가 운항하는 항공편에 대한 규정을 확인하고, 체크인 시간, 미동반 미성년자의 운송에 관한 요건 및 정책, 동물 운송, 운송 거부, 산소 공급 장치, 예기치 못한 운항 문제, 탑승 거부 보상, 수하물 허용량 등의 내용을 숙지해야 합니다.

루프트한자의 공동 운항 파트너에 대한 정보는 당사 웹사이트(lufthansa.com)에서 확인할 수 있습니다.

우선 법률

2.4. 본 운송 규정에 포함되거나 언급된 조건이 당사의 요율 또는 준거법과 일치하지 않는 경우 해당 요율 또는 준거법이 우선합니다. 본 운송 규정의 개별 조항이 준거법에 의거하여 무효화되더라도 다른 조항은 유효한 상태로 유지됩니다.

운송 규정 우선

2.5. 본 운송 규정에 달리 명시된 경우를 제외하고, 본 운송 규정은 동일한 주제를 다루는 루프트한자 독일 항공의 다른 모든 규정보다 우선합니다.

제3조: 항공권

일반

3.1.

3.1.1. 당사는 유효 항공권 또는 예약 시스템의 유효 ETIX 저장소(전자 예약의 경우)에 이름이 명시된 승객에게만 운송 서비스를 제공합니다. 여기에는 해당 항공편에 대한 항공편 쿠폰, 모든 연계 항공편 쿠폰, 승객 쿠폰이 포함됩니다. 당사는 승객의 신원을 확인할 권리가 있습니다.

3.1.2. 항공권은 양도할 수 없습니다.

3.1.3. 할인 운임으로 발행된 항공권은 환불이 제한적일 수 있습니다. 자세한 약관은 해당 운임 조건을 참조하십시오. 고객은 본인의 필요에 가장 적합한 항공 운임을 선택해야 합니다. 여행 취소 보험에 가입하는 것이 좋을 수 있습니다.

3.1.4. 위의 제3.1.3조에 설명된 할인 항공권을 소지한 고객이 불가항력으로 인해 여행하지 못할 경우 관련 사실을 당사에 즉시 통지하고 불가항력의 증거와 사용되지 않은 항공권을 제시하면, 당사는 원칙적으로는 환불 불가한 항공 요금의 일부를 환불해 드립니다. 당사는 적정 관리 수수료를 공제할 수 있으며 이러한 비용은 별도로 공개됩니다.

3.1.5. 항공권은 항상 발행 항공사의 재산입니다. 항공권은 당사와 승객 간 운송 계약에 대한 증거로 간주됩니다. 항공권에 포함된 계약 조건은 본 운송 규정의 조항을 요약한 것입니다.

운송 요건으로서의 항공권

3.1.6. etix®로 여행하는 경우를 제외하고, 고객은 탑승하고자 하는 항공편의 항공편 쿠폰, 사용되지 않은 다른 모든 항공편 쿠폰 및 승객 쿠폰을 포함하여 승객 본인의 이름으로 발행된 유효 항공권을 제시하는 경우에만 항공편으로 여행할 수 있습니다. 제시한 항공권이 상당 부분 훼손되었거나 당사가 아닌 제3자에 의해 사후 변경된 경우에는 여행할 수 없습니다. etix®의 경우 본인이 승객임을 증명할 수 있는 적절한 신분증을 제시하고, 유효한 etix®가 승객 본인의 이름으로 발행되어 있는 경우에만 항공편에 탑승할 수 있습니다.

항공권 또는 고객 카드 분실

3.1.7 (a) 항공권 또는 항공권의 일부가 분실 또는 크게 훼손되었거나 승객 쿠폰 및 사용되지 않은 모든 항공편 쿠폰을 포함하여 항공권을 제시할 수 없는 경우, 해당 항공편에 유효한 항공권이 올바르게 발행되었음을 증명할 수 있다면 고객의 요청에 따라 당사는 해당 항공권 또는 항공권의 일부를 교체해 드립니다. 이를 위해 당사는 적절한 서비스 수수료를 청구할 수도 있습니다. 고객은 항공 요금을 새로 지불하지 않아도 됩니다. 그러나 제3자가 분실 항공권 또는 항공편 쿠폰을 운송이나 환불 목적으로 사용한 경우 당사는 교체 항공권의 운임에 대한 배상을 자체적으로 선택한 양식으로 고객에게 요청할 수 있습니다. 당사는 당사의 과실로 인해 발생하는 손실에 대해 고객에게 배상을 요구하지 않습니다.

3.1.7. (b) 관련 증거가 존재하지 않거나 고객이 관련 약속에 서명하지 않을 경우 교체 항공권을 발행하는 항공사에서 항공 운임의 전액 지불을 요구할 수 있습니다. 분실되거나 훼손된 항공권이 유효 기간 만료 이전에 사용되지 않았음을 원래 항공권을 발행한 회사 측에서

확인하는 경우 이러한 항공 요금은 환불받을 수 있습니다. 유효 기간 만료 이전에 원래 항공권을 찾아서 항공권을 발행한 항공사에 반환하는 경우 교체 항공권은 즉시 환불됩니다.

주의 의무

3.1.8. 항공권은 유가물입니다. 항공권을 안전하게 보관하고 항공권의 분실 또는 도난을 방지하기 위해 필요한 모든 조치를 취하는 것은 고객의 책임입니다.

유효 기간

3.2.

3.2.1. 항공권, 본 규정 또는 해당 요율에 별도로 명시되어 있지 않는 한(항공권에 포함된 정보에 따라 항공권의 유효 기간을 제한할 수 있음) 항공권의 유효 기간은 다음 중 하나에 해당합니다.

3.2.1.1. (a) 발행일로부터 1년

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

3.2.2. 당사가 예약을 확약하지 못하여 고객이 항공권의 유효 기간 내에 여행하지 못한 경우 당사가 예약을 확약할 수 있는 첫 번째 날짜를 기준으로 항공권의 유효 기간을 연장하거나 제10조에 의거하여 환불받을 수 있습니다.

유효 기간 연장

3.2.3. 고객이 여정을 시작한 후 질병으로 인해 항공권의 유효 기간 내에 여행을 마치지 못한 경우 당사는 고객의 건강이 여정을 재개할 수 있도록 회복될 때까지 항공권의 유효 기간을 연장할 수 있습니다. 이 기간 연장은 진단서상 고객이 여행하기에 적합한 날짜까지, 또는 당사가 고객의 여행 적합성을 확인한 후 예약된 탑승 클래스의 해당 노선에서 이용 가능한 다음 항공편을 제공할 수 있는 날짜까지 계속됩니다. 고객의 질병은 진단서로 입증되어야 합니다. 항공권에 기재된 항공편 노선 중 아직 완료하지 않은 여정에 스탑오버가 하나 이상 포함되어 있는 경우 유효 기간은 여행 적합성 진단서에 표시된 날짜로부터 최대 3개월까지 연장 가능합니다. 이러한 경우 동반하는 직계 가족의 항공권 유효 기간도 함께 연장됩니다.

3.2.4. 도중에 승객이 사망한 경우 최소 체류 기간을 면책하거나 항공권의 유효 기간을 연장하여 승객과 동반한 사람의 항공권을 수정할 수 있습니다. 여행을 개시한 승객의 직계 가족이 사망한 경우 승객과 동반한 직계 가족의 항공권 유효 기간도 함께 수정할 수 있습니다. 이 경우 유효한 사망 진단서를 제출해야 하며 이러한 기간 연장은 사망일로부터 45일을 초과하지 않습니다.

승객의 요청에 따른 변경

3.3

3.3.3. 고정된 항공권 순서를 준수해야 하는 요율을 선택한 경우, 모든 개별 여정에서 운송을 이용하지 않거나 여행 데이터를 달리 변경하지 않은 상태에서 항공권에 명시된 순서대로 운송을 이용하지 않으면 당사는 변경된 노선에 따라 항공 요금을 다시 계산합니다. 이 경우 항공 운임은 예약 당일의 가격 그룹에서 실제 노선을 이용하기 위해 지불해야 했던 운임에 따라 결정됩니다. 이 운임은 원래 결제한 운임보다 많거나 적을 수 있습니다. 변경된 노선에 대해 예약 당일에 해당하는 가격 그룹이 없는 경우 변경된 노선에 대해 가장 저렴한 이전 가격 그룹이 재계산의 기초로 사용됩니다.

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

운임 조건에 정의된 환불 가능한 항공권이 있고 아직 한 구간도 비행하지 않은 경우 운임 조건에 따라 항공권 가격의 환불을 요청할 수 있습니다. 이는 고객이 운송에 대한 권리를 포기한다는 것을 의미합니다.

제3.3.3조는 오스트리아에 거주하는 승객의 운송에는 적용되지 않습니다.

3.3.4. 오스트리아에 거주하는 승객의 운송에는 다음 조항이 적용됩니다.

고정된 항공권 순서를 준수해야 하는 요율을 선택한 경우, 모든 개별 여정에서 운송을 이용하지 않거나 여행 데이터를 달리 변경하지 않은 상태에서 항공권에 명시된 순서대로 운송을 이용하지 않으면 당사는 변경된 노선에 따라 항공 요금을 다시 계산합니다. 불가항력, 질병 또는 고객이 통제할 수 없는 사유로 인해 모든 개별 항공편 구간을 비행할 수 없거나 항공권에 명시된 순서대로 비행할 수 없는 경우 해당 사실을 당사에 즉시 통지하고 관련 사유를 입증하면 본 조항의 적용을 받지 않습니다. 재계산의 경우 가격은 예약 당일의 가격 그룹에서 실제 노선을 이용하기 위해 지불해야 했던 운임을 기준으로 결정됩니다. 이 운임은 원래 결제한 운임보다 많거나 적을 수 있습니다.

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

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

운임 조건에 정의된 환불 가능한 항공권이 있고 아직 한 구간도 비행하지 않은 경우 운임 조건에 따라 항공권 가격의 환불을 요청할 수 있습니다. 이는 고객이 운송에 대한 권리를 포기한다는 것을 의미합니다.

항공사 이름 및 주소

3.4. 항공권에서 당사의 이름은 당사의 항공사 지정 코드를 사용하여 약어로 표시될 수 있습니다. 당사의 주소는 출발지 공항으로 간주될 수도 있으며, 이러한 주소는 항공권에서 당사 이름 첫 번째 약어의 반대편에 표시되어 있습니다.

제4조: 운임, 할증료, 세금, 수수료 및 요금

운임

4.1. 결제 운임에는 실제 출발지의 공항에서 실제 최종 목적지의 공항까지 고객을 운송하는 비용이 포함됩니다. 운임은 항공편 날짜에 대해 항공권 예약 당일에 적용되는 요율과 항공권에 표시되는 여정에 따라 계산됩니다. 공항 간 또는 공항과 도심 사이의 지상 교통편 서비스 비용은 운임에 포함되지 않습니다. 운임에는 항공사가 부과하는 할증료가 포함될 수 있습니다.

세금, 수수료 및 요금

4.2. 고객은 항공 운임 외에 승객 또는 승객에게 제공되는 서비스와 관련하여 주 정부 또는 지방 정부, 기타 기관, 공항 운영사가 부과하는 관련 세금, 수수료 및 기타 부과금을 지불해야 합니다. 항공권을 구매할 때 항공 운임에 포함되어 있지 않은 이러한 세금, 수수료, 기타 요금은 고객에게 안내됩니다. 이 내용은 일반적으로 항공권에도 별도로 표시되어 있습니다.

통화

4.3. 준거법의 관련 조항에 따라 운임은 당사에서 허용하는 통화로 결제할 수 있습니다. 출발지 국가에서 게시된 운임의 통화와 다른 통화로 결제하는 경우 항공권 발행일의 은행 매입율에 해당하는 환율이 결제에 적용됩니다.

제5조: 예약

예약 요건

5.1.

5.1.1. 각 항공편 쿠폰은 쿠폰에 명시된 탑승 클래스에 해당하는 운송 및 좌석이 예약된 날짜와 항공편을 통해서만 사용할 수 있습니다. 좌석을 예약하지 않은 항공권의 경우 원하는 항공편에 아직 좌석이 남아 있다면 나중에 좌석을 예약할 수 있습니다.

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

5.1.3. 특정 운임의 경우 예약을 변경하거나 취소할 권리를 제한하는 조건이 적용될 수 있습니다. 자세한 약관은 해당 운임 조건을 참조하십시오.

발권 시간 제한

5.2. 고객이 당사 또는 항공권 발행 여행사와 합의한 발권 시한까지 운임을 결제하지 않은 경우 당사는 항공편 예약을 취소할 수 있습니다.

개인 정보

5.3.1. 고객은 항공편 예약, 항공권 구매, 추가 서비스 취득, 서비스 개발 및 제공, 출입국 절차 간소화, 이러한 관련 정보를 정부 기관에 제공 등의 목적으로 본인의 개인 정보를 당사에 제공했음을 확인합니다. 위에 명시된 목적에 한하여 고객은 해당 정보를 당사 사무실, 항공권 발행 여행사, 정부 기관, 기타 항공사 또는 상기에 언급된 서비스의 공급자에 전송할 수 있는 권리를 당사에 부여합니다.

5.3.2. 루프트한자는 사기 및 기타 도용 행위를 방지하기 위해 모든 결제 거래를 확인합니다. 이를 위해 내부 및 외부 소스를 모두 이용합니다. 고객은 루프트한자가 이러한 목적으로 식별 가능 기술적 항목 또한 검증한다는 점을 수용합니다. 특정 상황이 포착되었을 때 당사는 루프트한자 그룹 내 다른 회사(오스트리아 항공, 유로윙스, 저먼윙스, 브뤼셀 항공, 스위스 항공, 에델바이스 항공, 스위스 국제 항공, Miles & More 등)에 정보(개인 데이터 포함)를 전송할 수 있습니다. 그러면 각 회사는 자체 목적에 따라 이 정보를 처리합니다.

사전 좌석 지정

5.4.

5.4.1. 일부 루프트한자 항공편의 경우 사전 좌석 지정을 이용할 수 있습니다. 이 서비스를 이용하면 고객은 좌석 상황에 따라 특정 좌석 유형(통로, 창가 또는 중간 좌석, 레그룸이 더 넓은 좌석, 선호 구역의 좌석)을 선택할 수 있습니다. 사전 좌석 지정(유료)은 의무적으로 이용해야 하는 사항이 아닙니다.

항공편 예약을 담당한 항공사가 아닌 다른 항공사가 운항하는 항공편(코드 세어 계약 항공편)의 좌석을 예약하는 경우 이에 따라 승객과 운항 항공사 간에 별도의 계약이 체결됩니다. 이 계약은 기존 항공편 예약과 법적으로 독립적인 계약입니다. 루프트한자가 운항하는 코드 세어 운항편에서 좌석을 사전 지정하려면 온라인으로 예약해야 하며 장거리 항공편에 한해 가능합니다. 루프트한자가 운항하되 다른 항공사의 마케팅 항공편명을 사용하는 장거리 항공편에서 좌석을 사전 지정하려면 루프트한자 서비스 센터로 문의하시기

바랍니다.

5.4.2. 어떤 경우라도 고객은 체크인 시 특정 좌석을 요청할 수 있습니다. “자동 체크인” 서비스를 이용하면 프로세스의 마지막 단계에서 배정 좌석이 아닌 좌석을 선택할 수 있습니다(다른 좌석이 아직 남아 있는 경우). 당사는 고객의 요청을 이행하기 위해 최선을 다하지만 특정 좌석을 보장할 수는 없습니다.

5.4.3. 당사는 항공기 탑승 이후를 비롯하여 언제든지 좌석을 배정 또는 재배정할 권리가 있습니다. 이는 운항, 안전 또는 보안상 타당한 이유가 있는 경우에 한합니다. 사전 좌석 지정으로 구매한 항공편이 취소되거나 안전 또는 운항상의 이유로 좌석이 다른 좌석 유형으로 재배정된 경우, 당사는 해당 좌석 유형의 비용을 배상합니다. 고객이 본인의 자유 의지로 항공편을 이용하지 않거나 비상구 측 좌석을 이용하기 위해 허위 정보를 제공한 경우에는 배상하지 않습니다.

예약 재확약

5.5.

5.5.1. 일반적으로 당사는 루프트한자 항공편에 대한 재확약을 요구하지 않습니다. 다른 항공사에서 승객에게 후속 예약 또는 왕복 항공편 예약에 대한 재확약을 요구하여 승객이 그러한 요구를 따르지 않을 경우 항공사 측에서 후속 예약 또는 왕복 항공편 예약을 취소할 수 있습니다.

5.5.2. 고객은 여정에 포함된 다른 항공사의 예약 재확약 요건을 확인해야 합니다. 재확약이 필요한 경우 항공권의 항공사 입력란에 항공사 지정 코드가 표시되어 있는 해당 항공사에 재확약해야 합니다.

항공사에 의한 후속 항공편 및 왕복 항공편 예약의 취소, 좌석을 이용하지 못한 경우의 서비스 요금

5.6. 다음에 해당하는 승객에게는 서비스 요금이 부과될 수 있습니다.

5.6.1. 승객이 당사가 지정한 시간까지 공항의 출발 지점 또는 다른 출발 지점에 도착하지 않아(시간이 지정되어 있지 않은 경우에는 공식 수속 및 출발 절차를 완료하기에 충분한 시간을 감안하여 도착하지 않아) 예약한 좌석을 이용하지 못한 경우

5.6.2. 승객이 필요한 서류를 구비하지 않아, 즉 여행 준비가 미비하여 예약한 좌석을 이용하지 못한 경우

5.6.3. 승객이 항공사가 지정한 시간 이후에 예약을 취소한 경우 항공편 지연, 취소, 예정된

경유지 누락, 좌석 미확보 등으로 인해 승객이 예약을 취소하거나 이러한 이유로 출발 시간에 제때 도착하지 못한 경우에는 서비스 요금이 부과되지 않습니다.

제6조: 체크인 및 탑승

6.1. 체크인 마감시한은 공항마다 다르므로 체크인 마감시한을 직접 확인하여 준수할 것을 권장합니다. 체크인 마감시한을 고려하여 충분한 시간적 여유를 확보할 경우 더 원활한 여정이 될 것입니다. 승객이 체크인 마감시한을 준수하지 않는 경우 당사는 예약을 취소할 권리가 있습니다. 당사 또는 항공권을 발행한 여행사는 당사의 첫 항공편 구간의 체크인 마감시한을 알려 드립니다. 당사 항공편의 체크인 마감시한 관련 정보는 당사 웹사이트 또는 항공권을 발행한 여행사에서 확인할 수 있습니다. 별도의 언급이 없는 한 승객은 항공편 출발 45분 전까지는 체크인해야 합니다.

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

6.3. 고객이 시간 내에 게이트에 도착하지 않는 경우 당사는 예약을 취소할 권리가 있습니다.

6.4. 당사는 고객이 본 규정 또는 당사 파트너의 규정(공동 운항, 연쇄 운송, 전세)을 준수하지 않아 발생하는 손해 또는 비용에 대해 책임지지 않습니다.

제7조: 운송 제한 및 거부

운송 거부권

7.1. 당사는 서면 통지 시점 이후 당사 항공편으로 고객을 더 이상 운송하지 않을 것임을 고객의 예약 전에 서면으로 통지한 경우 상황에 따라 고객의 운송 또는 후속 운송을 거부할 수 있습니다. 이는 이전 항공편에서 고객이 제7조 및 제11조에 명시된 행동 규칙을 위반하여 고객의 운송이 더이상 용납될 수 없는 경우에 해당합니다. 또한 당사는 다음과 같은 경우 고객의 운송 또는 후속 운송을 거부하거나 좌석 예약을 취소할 수 있습니다.

7.1.1. 안전 및 보안 또는 질서상의 사유로 필요한 경우 또는 출발지, 도착지, 경유지 국가의 준거법, 규정, 명령의 위반을 방지하기 위해 필요한 경우

7.1.2. 해당 승객의 운송이 다른 승객의 안전 및 보안, 건강에 부정적인 영향을 미치거나 상당한 불편을 초래할 수 있는 경우

7.1.3. 알코올 또는 약물 중독을 비롯하여 승객의 행동, 정신적 또는 신체적 상태가 승객 본인, 다른 승객 또는 승무원에게 위험을 초래할 수 있는 경우

7.1.4. 승객이 이전 항공편에서 당사의 행동 규칙을 현저하게 위반했으며 이러한 행위가 반복될 소지가 있다고 당사가 믿을 만한 사유가 있는 경우

7.1.5. 승객이 보안 검색을 거부한 경우

7.1.6. 승객이 해당 항공 운임, 세금, 수수료 또는 할증료를 결제하지 않은 경우

7.1.7. 승객이 유효한 여행 서류를 구비하지 않았거나, 환승만 가능한 국가 또는 유효한 출입국 서류를 소지하지 않은 상태인 국가에 입국을 시도하거나, 비행 중에 여행 서류를 파기하거나, 승무원의 요청이 있음에도 여행 서류 제출을 거부하는 경우

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

7.1.9. 승객이 제3.3.1조에 의거하여 발생한 차액(추가 요금)에 대한 결제를 거부하는 경우, 당사 또는 항공권 발행 권한이 있는 여행사가 아닌 제3자가 발행한 항공권을 제시하는 경우, 항공권이 심하게 훼손된 경우, 또는

7.1.10. 승객이 당사의 보안 규정을 준수하지 않는 경우

7.1.11. 승객이 항공기 탑승 후 금연 규정을 준수하지 않거나 기내에서의 전자 기기 사용 금지 규정을 무시하는 경우

당사 또는 당사의 파트너(공동 운항, 연쇄 운송, 전세)가 위에 명시된 사유로 인해 승객의 운송을 거부하는 경우 승객은 운송 또는 보상을 요구할 수 없습니다.

특별 지원

7.2.

7.2.1. 장애 또는 질병이 있거나 특별한 지원이 필요한 승객은 사전에 당사에 알려야 합니다. 항공권 구매 시 특별한 지원이 필요하다는 점을 당사에 알렸고 운송이 수락된 승객은 특별 지원이 필요하다는 이유로 운송이 거부되지 않습니다.

어린이 운송

7.2.2. 5세 미만 어린이의 경우 18세 이상의 성인이 동반하는 경우에만 여행할 수 있습니다. 5~12세 미동반 아동을 운송하는 경우 보호자가 사전에 전화로 등록해야 합니다. 여행에는 당사 영업 사무소 또는 항공권 발급 여행사에서 게시한 관련 가격 및 조건이 적용됩니다.

7.2.3 어린이는 또한 기내 좌석에 어린이용의 좌석을 설치하여 여행할 수 있습니다. 이 경우 2세 미만 어린이용 추가 좌석을 예약해야 합니다. 어린이용 좌석은 비행 내내 항공기 좌석 벨트로 고정되어 있어야 합니다. 또한 항공기 기내에서 사용하기에 적합해야 합니다. 그렇지 않은 경우 당사는 객실 내 어린이용 좌석의 운송을 거부할 수 있습니다. 당사는 어린이용 좌석이 잘못 설치되었거나, 제대로 기능하지 않거나, 사용자가 지침을 준수하지 않아 발행한 결과에 대해 책임지지 않습니다.

어린이와 함께하는 여행, 특히 기내 사용에 적합한 어린이용 좌석에 대한 자세한 정보는 당사 웹사이트(lufthansa.com)에서 >여행 준비 > 어린이와 함께하는 여행 메뉴를 참조하십시오.

운송 거부 보상

7.3. 상기에 명시된 이유로 인해 운송이 거부되거나 좌석 예약이 취소된 경우 고객의 권리는 제10.3조에 의거하여 사용하지 않은 항공편 쿠폰에 대해 항공 운임을 환불받는 것으로 제한됩니다.

제8조: 수하물 및 초과 수하물

무료 수하물 및 초과 수하물

8.1. 고객은 해당 요율을 기준으로 하여 수하물 허용량의 범위 내에서 제한된 수의 수하물을 가지고 탑승할 수 있습니다. 무료 수하물 허용량은 항공권에 표기되어 있으며 당사 또는 항공권 발행 여행사를 통해서도 확인할 수 있습니다. 무료 수하물 허용량을 초과한 경우 또는 특별 수하물의 경우 해당 수하물 운송에 대한 요금을 지불해야 합니다. 루프트한자 항공편 번호로 파트너 항공사가 운항하는 항공편(공동 운항편)의 경우에도 항공권에 무료 수하물 허용량이 표기되어 있습니다. 단, 초과 수하물 요금은 첫 번째 항공편 운항 항공사의 자체 규정에 따라 부과됩니다. 이 경우 적용되는 요금은 당사 또는 항공권 발급 여행사를 통해 확인할 수 있습니다.

각 개별 수하물의 무게는 32kg을 초과할 수 없습니다.

모르는 사람의 수하물

8.2. 승객은 모르는 사람으로부터 받은 수하물(휴대 수하물 및 위탁 수하물 모두 포함)의 운송을 거부해야 합니다.

수하물로 허용되지 않는 물품

8.3.

8.3.1. 수하물에 다음을 포함해서는 안 됩니다.

8.3.1.1. 항공기나 항공기에 탑승한 사람 또는 재산에 위험을 초래할 수 있는 물품(예: 항공권을 발급한 여행사 또는 당사에서 제공하는 ICAO 또는 IATA 위험물 규정에 지정된 항목). 특히 폭발물, 압축 가스, 부식성 물질, 산화성 물질, 방사성 물질, 자성 물질, 인화성 물질, 독성 물질, 공격성 물품 등은 수하물로 허용되지 않습니다.

8.3.1.2. 출발지, 도착지, 경유지 국가의 준거법, 규정 또는 명령에 따라 운송이 금지된 물품.

8.3.1.3. 위험하거나 불안정한 물품 또는 무게, 크기, 모양 면에서 깨지기 쉽거나 상하기 쉽거나 세심한 주의가 필요해 운송에 적합하지 않은 물품. 구체적인 개별 사례에 대한 자세한 설명은 당사 또는 항공권 발행 여행사를 통해 확인할 수 있습니다.

8.3.1.4. 별도의 리튬 배터리 또는 충전용 리튬 배터리(일반적으로 노트북 컴퓨터, 휴대전화, 시계 및 카메라와 같은 전자 소비재용)는 휴대 수하물로만 운송할 수 있습니다. 와트 정격이 160Wh를 초과하지 않는 별도의 리튬 배터리 또는 충전용 리튬 배터리를 전자 소비재용 예비 배터리로 최대 2개까지 운송할 수 있습니다. 와트 정격이 100Wh에서 160Wh 사이인 별도의 배터리 또는 충전용 배터리를 운송하는 경우 항공사의 사전 승인이 필요합니다. 배터리 및 충전용 배터리의 운송에 관한 자세한 내용은 국제민간항공기구(ICAO)의 위험물 국제 운송 규정에서 확인할 수 있습니다. ICAO 웹사이트의 위험물 페이지 또는 Luftfahrt-Bundesamt LBA(독일연방항공국) 웹사이트를 참조하시기 바랍니다.

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

8.3.3 모든 종류의 무기, 특히 휴대 무기 및 스프레이. 스포츠 무기는 당사의 재량에 따라 수하물로 허용될 수 있습니다. 단, 장전이 되어 있지 않아야 하고 안전 장치가 채워져 있어야 합니다. 탄약 운송에는 제8.3.1.1조에 명시된 ICAO 및 IATA 규정이 적용됩니다.

8.3.4.

금지되어 있음에도 불구하고 제8.3.1조 및 제8.3.2조에 언급된 물품을 승객이 의도적으로 위탁 수하물에 포함시킨 경우 당사는 어떠한 책임도 지지 않습니다.

운송 거부권

8.4.

8.4.1. 제8.3.2조 및 제8.3.3조에 따라 당사는 제8.3조에 명시된 물품의 수하물 운송을 거부합니다. 운송 중에 이러한 물품이 발견되는 경우 당사는 더 이상의 운송을 거부할 수 있습니다.

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

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

승객 및 수하물 검색

8.5. 당사는 안전 및 보안상의 이유로 수하물의 엑스레이 판독뿐 아니라 승객 본인 및 수하물의 검색 또는 검사를 요구할 수 있습니다. 제8.3조에 의거하여 승객이 허용되지 않는 물품 또는 제시하지 않은 물품을 소지하고 있는지 여부를 파악하기 위해 승객 본인 또는 수하물에 대한 검사를 요청받고도 이에 동의하지 않는 경우, 당사는 해당 승객 및 수하물의 운송을 거부할 수 있습니다. 이 경우 승객의 보상 권리는 본 운송 규정의 제10.3조에 의거하여 항공 운임을 환불받는 것으로 제한됩니다.

위탁 수하물

8.6. 승객이 위탁 수하물을 인도하면 당사는 이를 보관하고 관리합니다. 수하물은 승객의 항공권에 등록되며 이는 수하물 영수증 역할을 합니다. 수하물 영수증 외에 발행하는 수하물 식별 태그는 식별 목적으로만 사용됩니다.

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

8.6.3. 위탁 수하물은 승객이 이용하는 것과 같은 항공기로 운송되나, 안전이나 보안 또는 운항상의 이유로 다른 항공편(가능한 경우 바로 다음 항공편)으로 운송될 수도 있습니다. 위탁 수하물이 후속 항공편으로 운송되는 경우 고객이 머무르고 있는 곳으로 배송해 드립니다. 단, 통관 수속을 위해 본인이 참석해야 하는 경우는 예외입니다. 제14조(손해에 대한 책임)의 승객 권리는 그대로 적용됩니다.

휴대 수하물

8.7.

8.7.1. 당사는 휴대 수하물의 개수, 최대 무게 및 최대 크기를 지정할 수 있습니다. 휴대 수하물은 반드시 앞 좌석 아래 또는 좌석 위 수납공간에 들어가는 형태여야 합니다. 이러한 조건에 부합하지 않거나 안전 및 보안 요건을 충족하지 못하는 휴대 수하물은 위탁 수하물로

운송해야 합니다.

8.7.2. 화물칸으로 운송하기에 적합하지 않은 물품(예: 세심한 주의가 필요한 악기) 및 상기 제8.7.1조의 요건을 충족하지 못하는 물품은 객실 내 운송만 허용되며 사전에 당사에 알리고 허가를 받아야 합니다. 이러한 추가 서비스에는 할증료가 부과될 수 있습니다.

위탁 수하물 반환

8.8.

8.8.1. 승객은 목적지 또는 스탑오버 공항에서 위탁 수하물이 나오면 조속히 이를 회수해야 합니다.

8.8.2. 당사는 수하물 영수증을 소지한 사람에게만, 그리고 기타 미납 대금이 없는 경우에만 위탁 수하물을 전달합니다.

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

애완동물 및 보조견

8.9.

8.9.1. 개, 고양이 및 기타 애완동물의 운송은 당사의 허가를 받아야 하며 특정 조건이 적용됩니다. 즉, 동물은 운송 상자에 안전하게 넣어야 하며 현재의 건강/예방접종 증명서, 입국 허가증, 입국 또는 경유지 국가에서 요구하는 기타 서류를 첨부해야 합니다. 운송 방식은 당사가 결정하며 항공편으로 운송할 수 있는 동물의 수를 제한할 수 있습니다.

8.9.2. 동물, 컨테이너 및 사료의 무게는 승객의 무료 수하물 허용량에 포함되지 않습니다. 운송을 위해서는 초과 수하물 요금을 지불해야 합니다.

8.9.3. 승객에게 반드시 필요한 정식 안내건은 무료로 운송되며 가능한 경우 객실 내에 동반할 수 있습니다 제8.9.5조를 참조하십시오.

8.9.4. 미국 도착 또는 출발 항공편에서, 해당하는 경우 14 C.F.R. 파트 382 및 기타 법률 및 규정에 의해 요구되지 않는 한, 루프트한자는 자격을 갖춘 장애인이며 본인의 이익을 위해 업무를 처리하거나 작업을 수행하는 데 서비스 동물의 도움이 필요한 승객이 동반하는 서비스 동물의 무료 운송을 허용합니다. 서비스 동물과 함께 여행하고자 하는 경우 명시된 요건을 검토하고 준수해야 합니다.

보조견 동반 여행에 대한 정보

루프트한자는 서비스 동물을 보조조건으로 제한합니다. 자격을 갖춘 장애인으로서 보조조건을 동반하는 승객은 보조건의 안전, 건강, 웰빙 및 행동(기내 또는 게이트 구역에서 보조건과 접촉할 수도 있는 다른 승객 및 승무원과 보조건의 상호 작용 등)에 대해 모든 책임을 집니다. 자격을 갖춘 장애인으로서 보조조건을 동반하는 승객은 보조건이 운송되는 출발 및/또는 도착 국가, 주 또는 영토에서 요구하는 건강 증명서, 허가증 및 백신 접종 등 모든 정부 법률, 규정 및 요건(승객의 중간 목적지에서 적용될 수 있는 법률 및 규정 포함)을 준수하는 데, 그리고 그러한 법률 및 규정을 준수하지 못하여 발생한 비용 또는 결과(도착 시 보조건의 격리 장소를 포함할 수 있음)에 대해 전적으로 책임이 있습니다.

8.9.5. 항공편의 안전하고 순조로운 운항을 위해서 애완동물은 공공 장소에서 안전하게 행동하도록 훈련이 되어 있어야 합니다. 당사는 애완동물이 승객의 지시를 잘 따르고 안전하게 행동한다는 조건하에서 애완동물의 객실 동반을 허락합니다. 보조건이 적절히 행동하지 않는 경우 입마개를 착용하거나 화물칸으로 옮길 것(운송용 컨테이너가 있는 경우)을 승객에게 요청하거나, 운송을 거부할 수 있습니다.

객실에서 여행하는 동물(해당되는 경우 운송용 컨테이너 포함)은 좌석 발밑 공간에 넣을 수 있어야 하고 기내에 있는 동안 적절히 보호되어야 합니다.

8.9.6. 애완동물의 안전, 건강 및 행동에 대한 책임은 승객에게 있으며, 관련 국가로의 입국 또는 여행에 적용되는 모든 출입국, 건강 및 기타 규정을 준수할 책임 또한 승객에게 있습니다. 이러한 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 비용 및 동반하는 동물이 초래하는 모든 손해는 승객의 책임이며 당사는 이에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. 단, 당사의 고의 또는 중과실로 인한 손해는 예외입니다.

제9조: 항공편 운항 스케줄, 지연 및 취소

스케줄

9.1. 당사는 예약을 수락하기 전에 예약 당시의 유효한 출발 예정 시간을 통지하며 항공권에 해당 시간이 표시됩니다. 항공권이 발행된 후에 출발 예정 시간을 변경해야 하는 경우도 있습니다. 고객이 당사에 연락처를 알린 경우 당사는 이러한 변경 사항을 알려 드리기 위해 노력합니다. 항공권 구매 후에 출발 예정 시간이 대폭 변경되고 고객이 이를 수락할 수 없는 경우, 그리고 당사가 적절한 대체 항공편을 다시 예약할 수 없는 경우, 고객은 제10.2조에 의거하여 환불을 받을 수 있습니다.

취소, 재예약, 지연

9.2. 당사는 운송이 지연되지 않도록 필요한 모든 조치를 취합니다. 이러한 조치를 실행하고 항공편 취소를 방지하기 위해 당사는 고객의 항공편을 대체 항공기 또는 다른 항공사로 변경할

수 있습니다.

9.3. 지연, 재예약 및 취소와 관련된 정보가 있으면 공항에 대기 중이거나 항공기에 탑승 중인 고객에게 적시에 알려 드립니다. 항공편 운항 정보는 당사 웹사이트(lufthansa.com)에서도 확인할 수 있습니다.

제10조: 환불

일반

10.1. 당사는 다음 조항 및 관련 운임 조건에 따라 미사용 항공권 또는 항공권의 미사용 부분을 환불합니다.

환불 대상자

10.1.1. 달리 규정된 경우를 제외하고, 항공권에 명기된 승객 또는 만족할 만한 지불 증거를 제시하는 경우 항공권 요금을 지불한 사람에게 환불이 이루어집니다.

10.1.2. 항공권에 명기된 승객이 아닌 다른 사람이 항공권 요금을 지불했고 환불 제한조건이 항공권에 표시되어 있는 경우에는 항공권 요금을 지불한 사람에게만 또는 그 사람의 요청에 따라서만 환불합니다.

10.1.3. 분실 항공권의 경우를 제외하고, 항공권 및 모든 미사용 항공편 쿠폰을 당사에 제출하는 경우에만 환불이 가능합니다.

10.1.4. 승객 쿠폰 및 모든 미사용 항공편 쿠폰을 제시하고 제10.1.1조 또는 제10.1.2조에 따라 본인이 적절한 환불 대상자임을 증명한 사람에게 환불이 이루어졌을 경우 적절한 수령인에게 환불된 것으로 간주합니다.

비자발적 환불

10.2.

10.2.1. 당사가 항공편을 취소하거나, 항공편을 운항 스케줄에 따라 운항하지 못한 경우 (예: 장기간 불규칙의 경우 2시간 이상 지연 또는 단기간 불규칙의 경우 5시간 이상 지연) 아래 명시된 대로 환불해드립니다

10.2.1.1. 항공권을 전혀 사용하지 않은 경우, 결제된 항공 요금 전액.

10.2.1.2. 항공권의 일부를 사용한 경우, 지불한 운임과 이미 비행한 구간에 적용되는 운임과의 차액

자발적 환불

10.3.

10.3.1. 제10.2.1조에 명시된 것과 다른 사유로 환불을 요청하는 경우 환불 금액은 다음의 각 운임 조건이 정하는 바에 따릅니다.

10.3.1.1. 항공권을 전혀 사용하지 않은 경우, 지불한 운임에서 관련 서비스 요금 또는 취소 수수료를 제한 금액

10.3.1.2. 항공권의 일부를 사용한 경우, 결제된 운임에서 항공권이 사용된 비행 구간에 대한 운임을 뺀 차액에서 관련 서비스 요금 또는 취소 수수료를 제한 금액.

분실 항공권에 대한 환불

10.4.

10.4.1. 항공권 또는 그 일부가 분실된 경우, 당사가 만족할 만한 수준의 분실 증거를 제시하고 관련 수수료를 지불한 경우에 환불이 이루어집니다. 단, 다음 조건을 만족해야 합니다.

10.4.1.1. 분실 항공권 또는 그 일부를 사용하지 않았거나, 이전에 환불받지 않았거나, 항공권 운임의 재부과 없이 교환되지 않은 경우(당사의 과실로 인한 제3자의 사용, 환불 또는 교환의 경우는 예외), 그리고

10.4.1.2. 사기 또는 당사의 중과실로 인해 제3자가 사용한 경우를 제외하고, 분실 항공권 또는 그 일부를 제3자가 사용했거나 환불받은 경우 환불 대상자가 환불받은 금액을 당사에 반환하기로 당사가 지정한 양식에 따라 동의하는 경우

10.4.2. 당사가 항공권 또는 그 일부를 분실하는 경우 분실에 대한 책임은 당사에 있습니다.

환불 거부

10.5.

10.5.1. 항공권 유효 기간 만료 후 6개월이 지나 환불 신청을 하는 경우 당사는 이를 거부할 수 있습니다.

10.5.2. 출국 의사를 증명하기 위해 해당 국가의 공무원 또는 항공사에 항공권을 제시했을 경우 당사는 환불을 거부할 수 있습니다. 단, 해당 국가에 체류할 수 있는 허가를 받았거나 다른 항공사 또는 다른 교통편으로 출국할 예정임을 당사가 납득할 수 있을 정도로 입증하는 경우는 예외입니다.

통화

10.6. 모든 환불은 항공권을 처음 구매했던 국가와 환불이 이루어지는 국가의 정부 법률, 규칙

및 규정 또는 명령의 적용을 받습니다. 상기 조항에 따라 환불은 운임을 지불했던 방식 및 통화로 이루어집니다.

환불 주체

10.7. 환불은 항공권을 처음 발급한 항공사에 의해서만 이루어집니다.

신용카드 계정으로 환불

10.8. 신용카드로 지불한 항공권은 처음 항공권 구매 시 사용했던 신용카드 계정으로만 환불됩니다. 환불되는 금액은 본 조항에 명시된 규칙에 따라 항공권에 기재된 금액 및 통화만을 기준으로 책정됩니다. 신용카드 소지자의 신용카드 계정에 입금되는 환불 금액은 신용카드 회사가 부과하는 수수료 및 환율 차이로 인해 환불된 항공권에 대해 신용카드 회사가 원래 차감했던 금액과 다를 수 있습니다. 이러한 차이에 대해 환불 수령인은 당사에 금액을 청구할 수 없습니다.

제11조: 기내 행동

일반

11.1. 승객이 기내에서 항공기나 타인 또는 기내 재산에 위험을 가하거나, 승무원의 직무 수행을 방해하거나, 흡연, 음주, 약물 복용 등과 관련된 승무원의 지시를 따르지 않거나, 다른 승객 또는 승무원에게 불쾌함, 불편, 피해 또는 부상을 초래할 수 있는 행동을 하는 경우, 당사는 신체 구속을 포함하여 그러한 행동을 계속하지 못하도록 합리적으로 필요하다고 간주되는 조치를 취할 수 있습니다. 당사는 승객의 후속 운송을 거부할 수 있으며 기내에서 행한 위법 행위로 기소할 수 있습니다.

전자 기기

11.2. 휴대전화, 라디오 및 원격 제어 장난감을 기내에서 사용하는 것은 금지되어 있습니다. 단, 항공기에 이동통신기술이 탑재되어 있는 경우에는 휴대전화 사용이 가능합니다. 이러한 항공기에서는 승무원의 지시에 따라 휴대전화를 사용할 수 있습니다. 승무원의 안내방송 및 플라이넷 가이드와 같은 기내 정보지를 확인하시기 바랍니다. 음성 통화는 기술적으로 항상 차단됩니다. 비디오 카메라, 노트북, MP3 플레이어, CD 플레이어 및 컴퓨터 게임은 좌석 벨트 착용(Fasten Seat Belts) 신호가 꺼져 있을 때에 한해 사용할 수 있습니다.

금연 항공편

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

주류

11.4. 개인적으로 구입한 주류를 기내에서 마시는 것은 금지되어 있습니다.

좌석 벨트 착용 의무

11.5. 원칙적으로 승객은 비행 내내 좌석에 앉아 있어야 합니다. 좌석에 앉아 있을 때는 좌석 벨트를 착용해야 합니다.

기내 사진 및 영상 촬영

11.6. 기내 사진 및 영상 촬영은 촬영 대상자의 권리(특히 개인정보 보호 권리)가 지켜지고 확보되는 경우에만 가능합니다. 승무원은 언제든지 기내 사진 및 영상 촬영을 제지할 수 있습니다.

마스크 착용 의무

11.7.

11.7.1. 탑승 시, 비행 내내, 항공기에서 내리실 때 입과 코를 완전히 가리는 얼굴 마스크를 착용해야 합니다.

11.7.2. 만 6세 이하 어린이는 이러한 의무가 면제되며 입증할 수 있는 의학적인 이유로 얼굴을 가리는 마스크를 착용할 수 없는 분들은 루프트한자 항공편 출발 예정 시간 전 48시간 이내에 실시 및 발급된 루프트한자 그룹 양식 및 공식적으로 인정되는 코로나 검사(PCR 검사)를 사용한 통용되는 진단서를 제출하는 경우 이러한 의무가 면제됩니다.

11.7.3. 추가 정보, 특히 루프트한자 그룹 양식, 다양한 유형의 마스크 허용 여부, 연락처 정보에 대한 자세한 내용은 [여기에서](#) 확인할 수 있습니다. 상황에 따라 제11.7.2.조에 명시된 요건을 충족하는 코로나-19 음성 결과를 제시할 수 없는 경우 [여기를 클릭](#)하시기 바랍니다.

제12조: 추가 혜택

12.1. 당사가 제3자와 계약을 맺고 항공편 관련 서비스 이외의 서비스를 제공하는 경우 또는 항공편과 관련 없는 운송 서비스를 위해 운송 서류를 발행하는 경우, 당사는 단지 고객을 대행하여 업무를 처리하는 것입니다. 이러한 경우 해당 제3자 서비스 공급자의 이용 약관이 적용됩니다.

12.2. 당사가 당사 승객을 위해 자체적으로 제공하며 항공편 서비스를 포함하지 않는 셔틀 서비스의 경우 위에서 언급한 약관과는 다른 약관이 적용될 수 있습니다. 이러한 약관은 요청 시 제공됩니다.

제13조: 행정 절차

13.1.

13.1.1. 승객은 필요한 모든 여행 서류 및 비자를 준비하고 출발, 도착, 경유 국가의 모든 법률 및 규정을 준수할 책임이 있습니다. 이는 당사의 규정 및 지침에 대해서도 동일하게 적용됩니다. 여행 서류 및 비자는 여행 중 일시 체류 기간을 포함해 전체 여정 기간 동안 유효해야 합니다. 당사는 서류의 유효성을 확인할 의무가 없으며 이와 관련하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

13.1.2. 당사는 승객이 필요한 서류 또는 비자를 준비하지 못했거나 해당 법률, 규정, 지침을 준수하지 않아 승객에게 발생하는 결과에 대해 책임지지 않습니다.

여행 서류

13.2. 여행 출발 전에 고객은 모든 출입국 서류와 더불어 해당 국가에서 요구하는 건강 및 기타 증명서를 제시해야 하며, 당사가 이를 복사하고 사본을 보관할 수 있도록 허용해야 합니다. 당사는 이러한 요건을 준수하지 않거나 여행 서류를 제대로 갖추지 않은 고객에 대해 운송 거부권을 행사할 수 있으며, 이로 인해 고객에게 발생하는 손실 또는 비용에 대해 책임지지 않습니다.

입국 거부

13.3. 어떤 이유로든 특정 국가(경유지 또는 목적지 국가)에서 승객의 입국이 거부되고 당사가 당국으로부터 승객을 출발지 또는 다른 목적지로 돌려보낼 것을 명령받은 경우 승객은 해당 항공 운임을 지불할 책임이 있습니다. 당사는 이러한 항공 운임의 결제에 대해 승객이 당사에 지불한 금액 중 미사용 운송에 해당하는 금액 또는 승객이 당사에 제공한 결제 옵션을 적용할 수 있습니다. 입국 거부 또는 추방 지점까지의 운송을 위해 징수된 운임은 환불되지 않습니다.

벌금 등에 대한 승객의 책임

13.4. 고객이 입국 또는 경유 국가의 법률 또는 규정을 위반했거나 필요한 서류를 적절한 양식에 따라 제출하지 못해 당사에 벌금 또는 범칙금이 부과되거나 지출이 초래되는 경우, 고객은 이렇게 지불되거나 지출된 금액 및 관리 수수료에 대해 요구가 있을 시 당사에 배상해야 할 의무가 있습니다. 이러한 의무는 승객뿐만 아니라 항공권을 구매한 사람에게도 적용됩니다. 당사는 이러한 지불이나 지출에 대해 고객 항공권의 미사용 부분에 해당하는 가치 또는 고객이 보유한 자금을 사용할 수 있습니다. 벌금 액수는 나라마다 다를 수 있으며 지불한 운임보다 금액이 훨씬 클 수 있습니다. 그러므로 고객 본인의 이익을 위해, 여행하려는 국가의 입국 규정을 반드시 준수해 주십시오.

세관 검사

13.5. 고객은 세관이나 다른 공무원이 요구하는 경우 위탁 수하물 및 휴대 수하물 검사에 응해야 합니다. 이러한 검사 과정에서 또는 이러한 요건을 준수하지 않아 고객이 입은 손해에 대해 당사는 책임을 지지 않습니다.

보안 검색

13.6. 고객은 정부 당국, 공항 요원 또는 당사가 실시하는 보안 검색에 응해야 하며 수하물을 제출해야 합니다.

승객 데이터 전송

13.7. 국내 및 해외 당국(미국과 캐나다 포함)이 강제적인 법적 규칙 및 규정에 따라 요구하는 경우 당사는 운송 계약을 이행하기 위해 고객의 여권 데이터 및 고객의 항공편과 관련해 당사가 처리하고 사용한 모든 개인 데이터를 이들 당국에 전송할 수 있습니다.

제14조: 손실 또는 손해에 대한 책임

일반

14.1.

14.1.1. 루프트한자 독일 항공 및 계약 파트너로서 운송 서비스를 제공하는 기타 회사의 책임에는 각기 다른 운송 규정이 적용됩니다.

14.1.2. 운송에는 규정(EC) 889/2002 및 회원국의 국내법에 의해 개정된 버전을 통해 유럽 공동체에서 구현된 1999년 3월 28일 몬트리올 협정의 책임 명령이 적용됩니다.

14.1.3. 피해자가 해당 손해를 야기한 원인인 경우, 피해자의 기여 과실로 인한 손해 배상 책임의 면제 또는 감면과 관련하여 준거법의 규범이 적용됩니다.

14.1.4. 당사는 당사 항공편 서비스에서 발생하는 손해에 대해서만 책임을 집니다. 당사가 다른 항공사가 운항하는 항공편 서비스에 대해 항공권을 발급하거나 다른 항공사가 운항하는 항공편 서비스로 운송하기 위해 수하물을 위탁받는 경우, 당사는 단지 이러한 다른 항공사를 대행하여 업무를 처리하는 것입니다. 이와 별개로 고객은 위탁 수하물과 관련하여 첫 번째 또는 마지막 항공사를 상대로 손해 배상을 청구할 권리가 있습니다.

14.1.5. 서비스를 운항하는 항공사와 계약 항공사가 다른 경우 고객은 두 회사를 상대로 불만을 제기하거나 손해 배상을 청구할 수 있습니다. 항공권에 이름이나 코드(공동 운항)가 표시된 항공사가 계약 항공사입니다.

14.1.6. 당사는 당사가 정부 규정을 이행하는 과정에서 발생하거나 고객이 본인의 의무를

이행하지 못해 발생하는 손해에 대해 책임지지 않습니다.

14.1.7. 당사의 책임은 어떤 상황에서도 입증된 손해 금액을 초과하지 않습니다. 당사는 당사의 고의 또는 중과실로 인해 발생한 간접적 또는 결과적 손해에 대해서만 책임을 집니다. 협정의 규정은 그대로 적용됩니다.

14.1.8. 당사의 책임 배제 및 제한에 관한 사항은 당사의 직원 및 담당자뿐만 아니라 당사가 사용하는 항공기의 소유자, 직원 및 담당자에게도 적용됩니다. 당사 및 위에 언급된 사람들이 지불해야 하는 손해 배상 청구 총액은 적용되는 최대 보상 금액을 초과할 수 없습니다.

14.1.9. 명시적으로 달리 규정되지 않는 한, 본 운송 규정의 어떠한 조항도 협정 또는 준거법에 따라 당사에 적용되는 책임 배제 또는 제한에 영향을 미치지 않습니다.

사망 또는 부상에 대한 보상

14.2.

14.2.1. 승객이 사망하거나 부상당한 경우 책임에 대한 최대 보상 한도는 없습니다. 손해액이 SDR113,100(약 EUR121,243) 이하인 경우 항공사는 과실에 관한 손해 배상 청구에 대해 이의를 제기할 수 없습니다. 2019년 12월 28일부터 최대 책임 금액은 SDR128,821입니다. 상기 금액을 초과하는 경우 항공사는 이것이 태만이나 기타 과실에 의한 것이 아님을 입증하여 배상 청구에 대해 자사를 변호할 수 있습니다.

선급금

14.2.2. 승객이 사망하거나 부상당한 경우 항공사는 손해 보상 대상자가 확인되는 날로부터 15일 이내에 즉각적인 경제생활을 위해 필요한 선급금을 지급해야 합니다. 사망의 경우 선급금 최저 한도는 SDR16,000(약 EUR17,600)입니다.

수하물의 파손, 분실 또는 손상

14.3.

14.3.1. 수하물의 파손, 분실 또는 손상의 경우 당사의 책임 범위는 최대 SDR1,131(약 EUR1,213)입니다. 2019년 12월 28일부터 최대 책임 금액은 SDR1,288입니다. 위탁 수하물의 경우 사전에 수하물이 손상된 것이 아니라면 무과실 책임이 적용됩니다. 휴대 수하물의 경우 당사는 과실이 있는 경우에만 책임을 집니다.

수하물에 대한 보상 한도 증액

14.3.2. 승객이 체크인 이전에 특별 신고를 하고 추가 요금을 지불하는 경우 더 높은 책임 보상 한도가 적용됩니다.

수하물에 대한 불만 제기

14.3.3. 수하물이 파손, 분실 또는 손상된 경우 승객은 최대한 빠른 시일 내에 서면 또는 텍스트 형식으로 항공사에 보상을 요청해야 합니다. 위탁 수하물이 손상된 경, 승객은 손상된 수하물을 수령한 날로부터 7일 이내에 또는 지연된 수하물을 수령한 날로부터 21일 이내에 서면 또는 텍스트 형식으로 보상을 요청해야 합니다.

14.3.4. 당사는 당사의 고의 또는 중과실로 인한 경우가 아니라면 승객 수하물 내의 물품으로 인해 야기된 수하물 손상에 대해 책임을 지지 않습니다. 승객의 물품이 다른 승객의 수하물이나 당사 재산에 손상을 야기하는 경우 해당 승객은 그로 인해 발생하는 모든 손해 및 비용에 대해 당사에 보상해야 합니다.

승객 및 수하물 운송 지연

14.4.

14.4.1. 승객 운송 중 지연의 경우 당사가 손해를 방지하기 위해 합당한 모든 조치를 취하지 못했거나 이러한 조치를 취하는 것이 불가능한 상황이 아니었다면 당사는 이로 인한 손해에 대해 책임을 집니다. 승객 운송 지연으로 인한 손해 배상 책임 한도는 SDR4,694(약 EUR5,032)입니다. 2019년 12월 28일부터 최대 책임 금액은 SDR5,346입니다.

14.4.2. 위탁 수하물 운송 중 지연의 경우 당사가 손해를 방지하기 위해 합당한 모든 조치를 취하지 못했거나 이러한 조치를 취하는 것이 불가능한 상황이 아니었다면 당사는 이로 인한 손해에 대해 책임을 집니다. 수하물 운송 지연으로 인한 손해 배상 책임 한도는 SDR1,131(약 EUR1,213)입니다. 2019년 12월 28일부터 최대 책임 금액은 SDR1,288입니다.

14.4.3. 피해자가 해당 손해를 야기한 원인에 해당하는 경우 보상 청구 금액은 피해자의 기여 과실에 비례하여 감면됩니다. 특히 피해자는 불합리한 교체 용도 구매를 통해 수하물의 분실 또는 운송 지연으로 야기된 보상 금액을 증가시키지 않을 의무가 있습니다.

초과 예약으로 인한 탑승 거부

14.5.

14.5.1. 당사는 좌석 배정 시 미동반 아동, 환자 및 장애인 승객에게 우선권을 부여합니다. 그렇지 않은 경우 승객은 선착순으로 여행 목적을 충분히 고려하여 좌석을 배정받게 됩니다.

14.5.2. 일부 승객에 대한 탑승 거부가 예상되는 경우 당사는 자발적으로 탑승을 연기할 승객이 있는지 먼저 확인합니다.

취소

14.6. 항공편이 취소되는 경우 당사는 필요에 따라 다른 항공사가 운항하는 항공편으로 재예약을 시도할 수 있습니다.

제15조: 손해 배상 및 소송 마감기한

청구 통지

15.1. 고객이 전달된 수하물을 조건 없이 수령하는 경우, 반대의 경우가 입증되지 않는 한 당사는 해당 수하물이 양호한 상태로 운송 계약에 따라 고객에게 전달된 것으로 간주합니다. 손상된 수하물의 경우 고객이 손상을 발견한 직후 또는 국제 항공 여행의 경우 수하물을 수령한 날로부터 7일 이내에 항공사에 불만을 제기하지 않았다면 어떠한 소송도 제기할 수 없습니다. 수하물 운송 지연으로 인해 발행한 손해에 대해서도 동일한 규정이 적용되며, 즉시 또는 수하물을 전달받은 날로부터 21일 이내에 불만을 제기해야 합니다. 손해에 대한 통지는 반드시 서면으로 해야 합니다.

청구 기한

15.2. 모든 손해에 대한 보상 청구는 국제 운송의 경우 항공기가 목적지에 도착한 날로부터, 또는 항공기가 도착하기로 되어 있던 날로부터, 또는 운송이 중단된 날로부터 2년 이내에 청구가 제기되는 경우에만 주장할 수 있습니다. 청구 마감기한의 계산 방법은 해당 사안이 배정된 법원의 법률에 따릅니다.

제16조: 기타 정책

운송은 당사에 적용되거나 당사가 게시한 기타 특정 규정 및 조건을 따릅니다. 이러한 규정 및 조건은 중요하며 때때로 다를 수 있습니다. 예를 들면 미성년자, 임산부 및 환자 승객의 운송, 기내에서의 전자 기기 사용 및 주류 섭취 제한 사항 등에 관한 것입니다. 이러한 문제에 관한 규정 및 조건은 요청 시 제공됩니다.

제17조: 소비자 조정 위원회

당사는 소비자 조정 기구의 분쟁 해결에 참여합니다. 관할 소비자 조정 기구는 söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.(대중 교통 등록 협회를 위한 소비자 조정 기구) Fasanenstraße 81, 10623 Berlin입니다.

<https://soep-online.de>

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

유럽연합 집행위원회에서도 항소에 사용할 수 있는 온라인 분쟁 해결(ODR)을 위한 플랫폼을 제공합니다. 이 플랫폼은 아래에서 확인할 수 있습니다.



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

제18조: 제목

본 운송 규정의 조항별 제목은 편의를 위한 것이며 해석 또는 손해 배상 청구 용도로 사용하기에 적합하지 않습니다.