

Genel Yolcu ve Bagaj Taşıma Koşulları (uçuş bileti GKK)

Frankfurt, Temmuz 2021

Yayınlayan:
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Madde 1: Terimlerin Tanımı	2
Madde 2: Uygulama Alanı	4
Madde 3: Biletler	5
Madde 4: Tarifeler, İlave Ücretler, Vergiler, Ücretler ve Harçlar	8
Madde 5: Rezervasyonlar	9
Madde 6: Check-in ve Biniş	11
Madde 7: Sınırlamalar ve Taşımanın Reddedilmesi	11
Madde 8: Bagaj ve Fazla Bagaj	13
Madde 9: Zaman Çizelgeleri, Gecikmeler ve Uçuş İptalleri	16
Madde 10: İadeler	17
Madde 11: Uçak içi Davranış	19
Madde 12: Ek Faydalar	20
Madde 13: İdari Formaliteler	20
Madde 14: Kayıp ve Zarar Yükümlülüğü	21
Madde 15: Talepler ve Davalar için Zaman Sınırları	24
Madde 16: Çeşitli Politikalar	24
Madde 17: Tüketici Uzlaştırma Kurulu	24
Madde 18: Başlıklar	25

Madde 1: Terimlerin Tanımı

İfade tarzı veya bağlamın farklı bir yorum gerektirdiği haller dışında aşağıdaki ifadeler aşağıda kendilerine tayin edilen anlamda kullanılmaktadır:

Biz

Alman Lufthansa A.S.'ne karşılık gelmektedir

Siz

taşınacak, bir bilete sahip olan herhangi bir kişiye karşılık gelmektedir (ayrıca bkz. "Yolcu" tanımı)

Bağlantılı Bilet

yolcuya, başka bir biletle birlikte düzenlenen, her iki biletin tek bir taşıma sözleşmesi teşkil ettiği bir bilet anlamında kullanılmaktadır.

Kod Paylaşım

bilette bahsedilenden farklı bir taşımacı tarafından gerçekleştirilen hava taşımasıdır.

Kod paylaşımli iş ortaklarımızdan birisi tarafından işletilen bir uçuşta seyahat etmek isterseniz, lütfen Kod Paylaşımli uçuşlarda bu Taşıma Koşullarından farklı olarak uymanızın gerekebileceği koşulları açıklayan Madde 2.3'ü okuyun.

Elektronik Kupon

rezervasyon sistemimizde kaydedilen bir elektronik uçuş kuponu veya eşdeğeri bir belge anlamında kullanılmaktadır.

Elektronik Bilet

rezervasyon sistemimizde bizim tarafımızdan veya bizim adımıza kaydedilen, yolcuya düzenlenen "Seyahat Programı Makbuzu" ile doğrulanabilir bir bilet anlamında kullanılmaktadır.

Uçuş Kuponu

Biletin, "Geçiş için uygundur" ibaresini taşıyan kısmı veya bir elektronik bilet söz konusu ise kuponun size arasında seyahat etme hakkı tanıdığı spesifik yerleri gösteren elektronik kupon anlamında kullanılmaktadır.

Yolcu

bir bilete sahip olan, onayımızla bir uçakta taşınmış veya taşınacak herhangi bir kişiye karşılık gelmektedir.

Yolcu Kuponu veya Yolcu Makbuzu

tarafımızdan veya bizim adımıza düzenlenmiş biletin buna uygun olarak işaretlenmiş ve yolcuda kalan kısmı anlamında kullanılmaktadır.

Tarife

yolcunun belirli bir güzergahta taşınması için fatura edilen, yasa ile öngörüldüğü takdirde yetkili havacılık makamları tarafından onaylanan veya bu makamlara bildirilen ödeme anlamında kullanılmaktadır.



Bilet

taşıyıcı için bizim tarafımızdan veya bizim adımıza düzenlenen, bir "bilet veya bagaj makbuzu" veya bir "elektronik bilet" olarak işaretlenmiş bir belge anlamında kullanılmaktadır; Sözleşme Koşulları ve bildirimlerinin yanı sıra bilete dâhil olan uçuş ve yolcu kuponları da biletin bileşenleridir.

Duraklama

yolcu tarafından seyahat içinde kalkış yeri ile varış yeri arasında talep edilen bir yerde, önceden tarafımızca onaylanmış olan bir mola anlamında kullanılmaktadır.

Bagaj

kendi kullanımınıza yönelik olan tüm eşyalar anlamında kullanılmaktadır. Aksi belirtilmedikçe bu yolcunun hem kayıtlı hem de kayıtlı olmayan bagajını içerir.

Kayıtlı bagaj

emanetimize aldığımız ve bir bagaj makbuzu düzenlediğimiz bagaj anlamında kullanılmaktadır.

Kayıtlı olmayan bagaj

kayıtlı bagajınız dışındaki bagajınız anlamında kullanılmaktadır.

Bagaj Kimlik Etiketi

tarafımızca münhasıran kayıtlı bagajın kimliğinin tanımlanması için düzenlenen bir belge anlamında kullanılmaktadır. Etiket kısmı (kayış) kayıtlı bagaj eşyasına tarafımızdan iliştilir ve kimlik kısmı size verilir.

Bagaj Kuponu, Bagaj Makbuzu

biletin, kayıtlı bagajınızın taşınmasına karşılık gelen kısmı anlamında kullanılmaktadır.

Mücbir Sebep

kontrolümüz dışında gerçekleşen, gerekli tüm özen gösterilmiş olsa bile sonuçlarından kaçınılamayacak olan olağandışı ve öngörülemez durumlar anlamında kullanılmaktadır.

Seyahat Programı Makbuzu

elektronik biletle seyahat ettiğiniz zaman size verdiğimiz, adınızın yanı sıra uçuş bilgilerini ve bildirimleri içeren seyahat belgesi anlamında kullanılmaktadır. Bu belge sizde kalır ve tüm seyahat boyunca taşınmalıdır.

Taşıyıcı

yolcu ve/veya yolcunun bagajını bilet üzerinde belirtildiği şekilde taşıyan ve Havayolu Kodu bilet veya bir bağlantılı bilet üzerinde görünen taşıyıcı anlamında kullanılmaktadır.

Check-in için Son Gün

tarafımızca veya uygun taşıyıcı tarafından belirlenen ve check-in formalitelerini tamamlamanız ve biniş kartınızı almanız gereken zaman anlamında kullanılmaktadır.

Hasar

uçuşta taşıma ya da taşıyıcı tarafından sağlanan hizmetlerden kaynaklanan veya bunlarla bağlantılı

olarak gerçekleşen ölüm, yaralanma, gecikmelerden kaynaklanan zarar, kayıp veya her tür başka hasarları içerir.

UPF

Uluslararası Para Fonu tarafından tanımlanan Özel Çekme Hakları anlamında kullanılmaktadır.

Günler

Pazar günleri ve Banka Tatilleri de dâhil olmak üzere tüm takvim günleri anlamında kullanılmaktadır; bildirim söz konusu olduğu takdirde bildirim gönderildiği tarih sayılmayacaktır; bir biletin geçerlilik süresinin belirlenmesi söz konusu olduğu takdirde biletin düzenlendiği gün ya da kalkış günü sayılmayacaktır.

Tarifeler

bir tarifenin (uçak bileti ücreti) uygulanmasına ilişkin ilgili koşulları da içeren, gerektiğinde uygun makamlarca onaylanmış veya bu makamlara sunulmuş olan yayınlanmış uçuş tarifesi ve ek ücretler anlamında kullanılmaktadır.

Kod paylaşımli iş ortaklarımızdan birisi tarafından işletilen bir uçuşta seyahat etmek isterseniz, lütfen Kod Paylaşımli uçuşlarda bu Taşıma Koşullarından farklı olarak uymanızın gerekebileceği koşulları açıklayan Madde 2.3'ü okuyun.

Konvansiyon

aşağıdaki yasal düzenlemelerden geçerli olanı anlamına gelir:

- 12 Ekim 1929 tarihinde Varşova'da imzalanmış olan, Uluslararası Hava Taşımacılığı ile İlgili Kuralların Birleştirilmesine Dair Konvansiyon;
- 28 Eylül 1955 tarihinde tadil edilmiş olan Varşova Konvansiyonu;
- Montreal (1975) İlave Protokol No. 1 ile tadil edilmiş olan Varşova Konvansiyonu;
- Lahey Protokolünde ve Montreal (1975) İlave Protokol No. 2 ile tadil edilmiş olan Varşova Konvansiyonu;
- Guadalajara Ek Konvansiyonu (1961);
- 28 Mayıs 1999 tarihinde Montreal'de imzalanmış olan, Uluslararası Hava Taşımacılığı ile İlgili Kuralların Birleştirilmesine Dair Konvansiyon (aşağıda Montreal Konvansiyonu olarak anılmaktadır).

Kabul Edilen Duraklama Yerleri

Konvansiyon ve Taşıma Koşullarında öngörülen anlamda, yolcunun seyahat planında, kalkış ve varış yerleri haricinde, bilet ve taşıyıcının zaman çizelgesinde planlanmış iniş noktaları olarak belirtilen yerler anlamında kullanılmaktadır.

Sözleşme Koşulları

bu şekilde tanımlanan ve biletinizde veya "seyahat programı makbuzunuzda" kaydedilen ve taşıma sözleşmesindeki bu Taşıma Koşullarını içeren koşullar anlamında kullanılmaktadır.

Madde 2: Uygulama Alanı

Genel

2.1. Bu Taşıma Koşulları, bilet üzerinde Taşıma Koşulları olarak anılan koşullardır. Bu Taşıma

Koşulları, Madde 2.2, 2.4 ve 2.5 hükümlerine tabi olmak kaydıyla yalnızca biletin taşıyıcı kutusuna bizim Havayolu Kodumuzun (LH) girildiği uçuşlar için geçerlidir.

Charter

2.2. Taşıma charter sözleşmesi bağlamında gerçekleştiriliyorsa, bu Taşıma Koşulları yalnızca charter sözleşmesinde ya da bilet üzerinde atıfta bulunulmak suretiyle ya da başka şekilde sözleşmeye dâhil edilmesi halinde geçerli olacaktır.

Kod Paylaşımı

2.3. Diğer havayolları ile "Kod Paylaşım Uçuş Uygulamaları" olarak bilinen sözleşmelerimiz bulunmaktadır. Bu, biletin taşıyıcı kutusunda taşıyıcı olarak Lufthansa (LH) belirtilmiş olsa bile bir uçuşun başka bir havayolu tarafından işletilebileceği anlamına gelmektedir. Lufthansa, kod paylaşım uçuş halinde rezervasyonunuzu yaptırdığınız sırada size uçuşu işleten taşıyıcıyı bildirecektir.

Başka bir taşıyıcı tarafından işletilen uçuşlarda Kod Paylaşım Uçuş hizmetleri için bu Taşıma Koşulları geçerli olacaktır. Bununla birlikte, Kod Paylaşım Uçuş Uygulaması ortaklarının kendi uçuşlarının işletilmesinde geçerli olan ve Lufthansa'nın işlettiği uçuşlara yönelik Lufthansa Taşıma Koşullarından farklı olabilecek koşulları olabilir. Bu nedenle diğer Kod Paylaşım Uçuş Uygulaması ortaklarının öngördüğü söz konusu Taşıma Koşulları, mevcut Taşıma Koşullarına eklenmekte ve böylece Taşıma Sözleşmesinin bir parçasını oluşturmaktadır.

Bir Kod Paylaşım Uçuş Uygulaması sözleşmesi uyarınca başka bir taşıyıcı tarafından işletilen uçuşlara yönelik koşulları tamamen okumalı ve söz gelimi check-in saatleri, tek başına seyahat eden çocuklar, hayvanların taşınması, taşımının reddedilmesi, oksijen cihazları, operasyonel düzensizlikler, uçağa binişin reddedilmesi durumunda yapılacak ödeme ve bagaj hakkı/kabulüne vb. ilişkin gereklilikler ve politikalar konusunda bilgi sahibi olmalısınız.

Lufthansa'nın Kod Paylaşım Uçuş Uygulaması ortakları hakkında bilgiye İnternet sitemiz lufthansa.com'dan ulaşabilirsiniz.

Geçerli Yasa

2.4. Bu Taşıma Koşullarında yer alan veya atıfta bulunulan koşullardan herhangi birisinin tarifelerimiz veya geçerli yasalar ile tutarlı olmaması durumunda söz konusu tarifeler veya yasalar öncelikle geçerli olacaktır. Bu Taşıma Koşullarının münferit bir hükmünün geçerli yasalar uyarınca geçersiz olması durumunda diğer hükümler geçerliliğini koruyacaktır.

Koşullar Düzenlemelerin Üstündedir

2.5. Bu Taşıma Koşullarında aksi belirtilmedikçe, Deutsche Lufthansa AG'nin aynı konudaki diğer tüm düzenlemelerinden öncelikle geçerlidir.

Madde 3: Biletler

Genel

3.1.

3.1.1. Sadece biletin üzerinde adı yazılı olan yolcu için ve ancak geçerli biletin ibraz edilmesi koşuluyla ya da elektronik rezervasyon olması halinde, rezervasyon sisteminde söz konusu uçuşa

yönelik uçuş kuponunu, tüm ardışık uçuş kuponlarını ve yolcu kuponunu içeren geçerli ETIX iletiminin ibraz edilmesi koşuluyla taşıma sağlayacağız. Kimliğinizi doğrulama hakkını saklı tutuyoruz.

3.1.2. Biletler devredilemez.

3.1.3. İndirimli bir tarifeden düzenlenen biletler için ücret iadesi sınırlı olabilir. Ayrıntılı hüküm ve koşullar için lütfen ilgili tarife koşullarına bakın. Lütfen ihtiyaçlarınıza en uygun olan tarifeyi seçin. Seyahat iptal sigortası yaptırmanız önerilebilir.

3.1.4. Yukarıda 3.1.3.'te belirtildiği gibi indirimli biletiniz varsa ve mücbir sebeplerle seyahat etmeniz engelleniyorsa, o takdirde söz konusu durumu bize derhal bildirmeniz, söz konusu Mücbir Sebebe dair kanıt sunmanız ve biletin henüz kullanılmamış olması kaydıyla, genel bir kural olarak ücret iadesi mümkün olmayan tarifenin bir kısmını iade edeceğiz. Zamanı geldiği takdirde yayınlanacak olan bir işlem ücreti düşme hakkımız vardır.

3.1.5. Bilet, düzenleyen taşıyıcının mülküdür ve daima böyle kalır. Bilet, bizimle yolcu arasındaki taşıma sözleşmesinin kanıtını oluşturur. Bu biletin içerdiği Sözleşme Koşulları, bu Taşıma Koşullarının hükümlerinin bir özetidir.

Bir Taşıma Koşulu olarak Bilet

3.1.6. Bir etix® ile seyahat etmiyorsanız yalnızca yolcu sıfatıyla üzerinde adınızla düzenlenmiş ve söz konusu uçuşa ait uçuş kuponu ve kullanılmamış diğer tüm uçuş kuponlarının yanı sıra yolcu kuponunu içeren geçerli bir bilet ibraz etmeniz durumunda bir uçuşta seyahat etme hakkınız vardır. İbraz edilen biletin büyük ölçüde hasar görmüş olması veya değişiklik bizim tarafımızdan yapılmadıkça müteakiben değiştirilmiş olması durumunda seyahat hakkınız yoktur. Bir etix® ile uçuyorsanız yalnızca yolcunun siz olduğunuza dair yeterli kimlik bilgisi sağlamanız ve yolcu sıfatıyla adınıza usulüne uygun olarak bir etix® düzenlenmiş olması durumunda taşıma hakkınız vardır.

Bilet veya Müşteri Kartının Kaybı

3.1.7 (a) Bir biletin veya biletin bir kısmının kaybedilmesi veya büyük ölçüde zarar görmesi durumunda veya bu bileti, yolcu kuponu ve içerdiği diğer tüm kullanılmamış uçuş kuponlarıyla birlikte ibraz etmemeniz durumunda söz konusu uçuş/uçuşlar için geçerli biletin uygun bir biçimde düzenlenmiş olduğunu kanıtlayabilmeniz halinde bileti veya biletin bir kısmını talebiniz üzerine değiştireceğiz. Bunu yapmak için uygun bir hizmet bedeli ödenmesini talep edebiliriz. Uçak bileti ücretini ikinci kez ödeme yükümlülüğünüz olmayacaktır. Bununla birlikte, tercih bize ait olmak üzere, kayıp bilet veya uçuş kuponunun taşıma veya para iadesi amacıyla üçüncü bir tarafça kullanılması durumunda, değiştirilen biletin ücretini bize geri ödememenizi talep edebiliriz. Kendi ihmalemiz sonucu ortaya çıkan kayıplar için sizden geri ödeme talep etmemekteyiz.

3.1.7. (b) Böyle bir kanıtın olmaması veya söz konusu taahhüdü imzalamayı reddetmeniz durumunda değiştirilen bileti düzenleyen havayolu bilet ücretinin tamamının ödenmesini talep edebilir. Orijinal bileti düzenleyen şirketin, kayıp veya hasarlı biletin geçerlilik süresinin sona ermesinden önce seyahat için kullanılmamış olduğuna ikna olması durumunda söz konusu uçak bileti ücreti iade edilecektir. Orijinal bileti bulursanız ve bileti düzenleyen şirkete geçerlilik süresi dolmadan ulaştırırsanız değiştirilen biletin ücreti derhal iade edilecektir.

Özen Gösterme Yükümlülüğü

3.1.8. Biletler değerlidir. Bunları güvende tutmak ve kayıp veya çalınmaya karşı korumak için gerekli tüm önlemleri almak sizin sorumluluğunuzdadır.

Geçerlilik Süresi

3.2.

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

3.2.1.1. (a) düzenleme tarihinden itibaren bir yıl süreyle ya da

3.2.1.1. (b) biletin düzenlenme tarihinden sonraki bir yıl içinde gerçekleşmesi kaydıyla ilk seyahat tarihinden itibaren bir yıl süreyle geçerlidir.

3.2.2. Bir rezervasyonu onaylayamadığımız için biletin geçerlilik süresi içinde seyahat etmeniz engellenirse, bu biletin geçerlilik süresi rezervasyonunuzu onaylayabildiğimiz ilk olası tarihe kadar uzatılır ya da Madde 10 uyarınca para iadesine hak kazanırsınız.

Geçerlilik Süresinin Uzatılması

3.2.3. Seyahatinize başladıktan sonra biletin geçerlilik süresi içinde hastalık nedeniyle seyahat etmeniz engellenirse, biletinizin geçerlilik süresini sağlığınızın seyahatinize devam etmenize izin verdiği tarihe kadar uzatabiliriz. Bu uzatma, bir tıbbi belge ile onaylandığı şekilde seyahat için uygun olduğunuz veya seyahate uygunluğunuzun tarafımızca onaylandığı tarihe kadar, bu hatta rezervasyonu yapılan yolculuk sınıfında bir sonraki uygun uçuşu önerebileceğimiz tarihe kadar devam edecektir. Hastalığınız bir tıbbi belge ile doğrulanmalıdır. Bilet üzerinde sıralanan uçuş rotasının henüz tamamlanmamış olan kısımları bir veya daha fazla duraklama olan seyahat programlarını içeriyorsa geçerlilik süresi seyahate uygunluk belgesinde gösterilen tarihten itibaren üç aya kadar bir süre ile uzatılabilir. Bu tür durumlarda size eşlik eden birinci dereceden aile fertlerinin biletlerinin geçerlilik süresini de benzer şekilde uzatacağız.

3.2.4. Bir yolcunun seyahat ederken hayatını kaybetmesi halinde, yolcuya eşlik eden kişilerin biletleri minimum kalış süresinden feragat edilerek ya da biletlerinin geçerlilik süresi uzatılarak değiştirilebilir. Seyahate başlayan yolcunun birinci derece aile üyesinin ölmesi halinde, yolcuya eşlik eden birinci derece aile fertlerinin biletleri benzer şekilde değiştirilebilir. Söz konusu uzatma, geçerli ölüm belgesi alındıktan sonra gerçekleştirilecek ve ölümün gerçekleştiği tarihten itibaren kırk beş (45) günden uzun olmayacaktır.

Yolcu Tarafından Talep Edilen Değişiklikler

3.3

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

değilse, yeniden hesaplamanız yapılırken değişen rotanız için önceki en ucuz fiyat dikkate alınacaktır.

Rezervasyon tarihinde değişen rotanız için daha yüksek tarife belirlenmiş olması gerekirse, farkı halihazırda ödenmiş olan tarifeyi dikkate alarak tahsil ederiz. Lütfen, bu fiyat farkını ödemiş olup olmadığınıza bağlı olarak taşımayı yapabileceğimizi unutmayın.

Tarife koşullarında belirtildiği şekilde ücret iadesi yapılabilir bir biletiniz varsa ve hala bunun tek bir segmentini uçmadıysanız tarife koşullarına uygun olarak bilet ücretinin iadesini isteyebilirsiniz. Bu taşıma hakkınızdan vazgeçtiğiniz anlamına gelir.

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

3.3.4. Avusturya'da ikamet eden yolcuların taşınması konusunda aşağıdaki hüküm geçerlidir: Sabit bir bilet sırasına uymayı gerektiren bir tarife seçmişseniz, lütfen taşıma hakkının tek tek tüm ayaklarda kullanılmaması ya da başka türlü değiştirilemeyecek olan seyahat bilgilerinin bulunduğu bilet üzerinde belirtilen sırada kullanılmaması durumunda tarifeyi değişen rotanıza göre yeniden hesaplayacağımızı unutmayın. Bu hüküm, söz konusu nedenleri öğrenir öğrenmez bize bildirmez ve kanıt sunabilmeniz kaydıyla tek tek tüm uçuş ayaklarını uçmanızın veya bilet üzerinde belirtilen sırada uçmanızın mücbir sebep, hastalık veya kontrolünüzün dışında olan başka nedenlerle engellenmesi durumunda geçerli değildir. Yeniden hesaplama durumunda, belirlenen fiyat fiilen takip ettiğiniz rota için rezervasyon yaptığınız tarihteki fiyat grubu uyarınca ödemek durumunda olacağınız tarifeyi temel alacaktır. Bu tarife ödediğiniz orijinal tarifeden daha yüksek ya da daha düşük olabilir.

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

Rezervasyon tarihinde değişen rotanız için daha yüksek tarife belirlenmiş olması gerekirse, farkı halihazırda ödenmiş olan tarifeyi dikkate alarak tahsil ederiz. Lütfen, bu fiyat farkını ödemiş olup olmadığınıza bağlı olarak taşımayı yapabileceğimizi unutmayın.

Tarife koşullarında belirtildiği şekilde ücret iadesi yapılabilir bir biletiniz varsa ve hala bunun tek bir segmentini uçmadıysanız tarife koşullarına uygun olarak bilet ücretinin iadesini isteyebilirsiniz. Bu taşıma hakkınızdan vazgeçtiğiniz anlamına gelir.

Taşıyıcı Adı ve Adresi

3.4. Adımız, bilet üzerinde Havayolu Kodumuz olarak ya da başka şekilde kısaltılmış olarak yer alabilir. Adresimiz, biletin üzerinde adımızın ilk kısaltmasının karşısında yer alan kalkış havaalanı olarak da kabul edilebilir.

Madde 4: Tarifeler, İlave Ücretler, Vergiler, Ücretler ve Harçlar

Ücretler

4.1. Ödenecek ücret sizi gerçek kalkış yerindeki havaalanından gerçek nihai destinasyondaki havaalanına taşıma maliyetini içerir. Biletinizin üzerindeki uçuş tarihleri ve seyahat programı için bilet rezervasyonu yaptığınız tarihte geçerli olan tarifeye göre hesaplanır. Tarifemiz havalimanları ya da havalimanlarıyla şehir merkezleri arasındaki kara yolu ile ulaşım hizmetlerine ilişkin ödemeyi

içermez. Tarife, havayolu tarafından alınan ek ücretleri içerebilir.

Vergi, Ücret ve Harçlar

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

Para Birimi

4.3. Geçerli yasa uyarınca tüm diğer hükümlere tabi olmak kaydıyla uçak bileti ücretleri kabul edebileceğimiz tüm para birimlerinde ödenebilir. Ödeme, kalkış ülkesinde ücretin düzenlendiği para cinsinden farklı bir para cinsinden yapıldığında, söz konusu ödemenin döviz kuru biletin düzenlendiği tarihte belirlediğimiz bankanın alış kuru olacaktır.

Madde 5: Rezervasyonlar

Rezervasyon Gereklilikleri

5.1.

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

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

5.1.3. Belirli tarifeler, rezervasyonlarınızı değiştirme ya da iptal etme hakkınızı sınırlandıran koşullara tabidir. Ayrıntılı şekilde hüküm ve koşullar için lütfen ilgili tarife koşullarına bakın.

Biletleme Süresi Sınırları

5.2. Bizimle veya bileti düzenleyen seyahat acentesi ile mutabakata vardığınız biletleme süresi sınırı içinde bir uçak bileti ücretini ödememişseniz uçuş rezervasyonunuzu iptal edebiliriz.

Kişisel Veriler

5.3.1. Kişisel verilerinizi bize aşağıdaki amaçlarla vermiş olduğunuzu kabul ediyorsunuz: uçuş rezervasyonu yaptırılması, bir bilet satın alınması, ek hizmetler alınması, hizmetleri geliştirme ve sağlama, göç ve giriş prosedürlerinin kolaylaştırılması ve bunun yanı sıra resmi kurumlara yolculuğunuzun organizasyonu ile ilişkili bu verilerin iletilmesi. Bu bilgileri münhasıran yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda kendi ofislerimize, biletlemeyi yapan seyahat acentesi, devlet idareleri, diğer havayolları veya yukarıda sözü edilen hizmetleri sağlayan başka herhangi bir tarafa iletme konusunda bize yetki veriyorsunuz.

5.3.2. Dolandırıcılık ve diğer suistimalleri önlemek için tüm ödeme işlemlerini gözden geçiririz. Bunu yapmak için hem iç hem de dış kaynakları kullanırız. Bu teknik bilgiyi bu amaçla kabul ediyorsunuz. Belirli şartlar tespit edilirse, bilgiyi (kişisel veri dahil) Lufthansa Group (Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air

AG, SWISS International Air Lines AG ve Miles and More GmbH dahil) içindeki diğer şirketlere gönderme hakkını saklı tutuyoruz. Bu şirketler daha sonra kendi amaçları için bu bilgileri işleyecektir.

Önceden koltuk rezervasyonu

5.4.

5.4.1. Bazı Lufthansa uçuşlarında önceden koltuk rezervasyonu yaptırabilirsiniz. Bu hizmet bağlamında – mümkün ise – belli bir koltuk kategorisini seçebilirsiniz (koridor, pencere veya orta koltuk, daha fazla bacak uzatma mesafesi olan koltuk veya tercih edilen bir bölgede yer alan bir koltuk). Koltuk rezervasyonu (ücretlendirilebilir) zorunlu değildir.

Uçuş rezervasyonu yaptığınız uçaktan farklı bir havayolu şirketi tarafından işletilen bir uçuş için koltuk ayırdığınızda (kod paylaşımli uçuş uygulaması sözleşmesi olarak da bilinir) bunun, yolcu olarak siz ile uçuşu gerçekleştiren havayolu arasında ayrı bir sözleşmenin kapatılması ile sonuçlandığını lütfen unutmayın. Bu sözleşme mevcut uçuş rezervasyonunuzdan yasal olarak bağımsızdır. Lufthansa tarafından işletilen kod paylaşımli uçuşlar için koltuk rezervasyonu yalnızca uzun menzilli uçuşlar için çevrimiçi olarak rezerve edilebilir. Başka havayollarının pazarlama uçuş numarası altında Lufthansa tarafından işletilen kıta uçuşunda koltuk rezervasyonu yapmak istiyorsanız, lütfen Lufthansa Hizmet Merkezi ile iletişime geçin.

5.4.2. Her durumda, check-in yaptırırken belirli bir koltuk talep edebilirsiniz. “Otomatik check-in” hizmetini kullandığınızda, sürecin sonunda seçilen diğer koltukların hala uygun olması kaydıyla sizin için tahsis edilen bir koltuğun haricinde bir koltuk tercih etme seçeneği sunulur. İsteklerinizi yerine getirmek için elimizden geleni yaparız ama spesifik bir koltuğu garanti edemeyiz.

5.4.3. Uçağa binildikten sonra bile koltukları değiştirme veya yeniden değiştirme hakkını saklı tutuyoruz. Bu, operasyonel nedenlerle veya güvenlik ya da emniyet nedeniyle gerekli olabilir. Koltuk rezervasyonu için ödeme yaptıysanız ve uçuşunuz iptal edilirse veya koltuk güvenlik veya operasyonel nedenlerle başka bir koltuk kategorisiyle değiştirilirse koltuk kategorisinin bedelini size geri ödeyeceğiz. Uçuşu kendi iradenizle gerçekleştirmez veya acil çıkışın yanındaki bir koltuğu kullanmaya uygun olduğunuza ilişkin yanlış bilgi verirseniz size geri ödeme yapılmayacaktır.

Rezervasyonların Yeniden Onaylanması

5.5.

5.5.1. Genel olarak, Lufthansa uçuşları için yeniden teyit istemiyoruz. Diğer taşıyıcılar yolcunun gidiş ya da dönüş rezervasyonlarını tekrar onaylamasını isterse, söz konusu isteğe uyulmaması taşıyıcılara gidiş ya da dönüş rezervasyonunu iptal etme yetkisi verecektir.

5.5.2. Seyahatinize dahil olan diğer tüm taşıyıcılarda yapılan rezervasyonların yeniden onay koşullarını kontrol etmeniz gerekir. Yeniden onay gerektiğinde, söz konusu uçuş için biletin taşıyıcı kutusunda Havayolu Kodu görülen taşıyıcı nezdinde yeniden onay işlemi gerçekleştirilmelidir.

Taşıyıcı tarafından gidiş uçuşu ve dönüş uçuşunun iptal edilmesi, koltuk dolu olmadığında hizmet ücret

5.6. Aşağıdaki durumlardaki herhangi bir yolcuya bir hizmet ücreti uygulanabilir:

5.6.1. belirttiğimiz saatte (veya aslen bir zaman belirtilmemişse, resmi formalite ve kalkış prosedürlerinin tamamlanmasına izin vermeye yeterli bir süre önceden) kalkış için havaalanında

veya başka bir kalkış noktasında hazır bulunulmaması ve sonuç olarak rezervasyonun yapılmış olduğu koltuğun kullanılmaması veya

5.6.2. gerekli belgelere sahip olunmaması, sonuç olarak seyahate hazır olunmaması ve bu nedenle rezervasyonun yapılmış olduğu koltuğun kullanılmaması veya

5.6.3. taşıyıcı tarafından belirtilen süreden sonra rezervasyonların iptal edilmesi.

Rezervasyonunuzu geciken bir uçuş, bir iptal, planlı bir duraklamanın yapılmaması veya söz konusu uçuşta bir koltuk sağlanmaması nedeniyle iptal etmeniz veya bu nedenlerden ötürü kalkış için zamanında hazır bulunmamanız durumunda hizmet ücreti uygulanmayacaktır.

Madde 6: Check-in ve Biniş

6.1. Son Check-in zamanı her havaalanında farklıdır ve bu son check-in zamanlarını öğrenmenizi ve bunları izlemenizi öneriyoruz. Kendinize son check-in zamanına uymak için yeterli zaman tanırırsanız seyahatiniz daha sorunsuz olacaktır. Son check-in zamanına uymamanız halinde rezervasyonunuzu iptal etme hakkımızı saklı tutuyoruz. Bizimle yapacağınız ilk uçuş segmenti için son check-in zamanı bizim tarafımızdan ya da bileti düzenleyen seyahat acentesi tarafından size bildirilecektir. Uçuşlarımız için son check-in zamanı ile ilgili bilgiye internet sitemizden ya da bileti düzenleyen seyahat acentesinden ulaşabilirsiniz. Aksi belirtilmedikçe, yolcular uçuş için tarifeli uçuş kalkış saatinden en geç 45 dakika önce check-in yaptırmalıdır.

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

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

6.4. Münhasıran bu koşullara veya ortaklarımızın (Kod Paylaşım Uçuş Uygulaması, Aktarma, Charter) koşullarına uymamanızdan kaynaklanan herhangi bir hasar veya gider için hiçbir sorumluluk kabul etmiyoruz.

Madde 7: Sınırlamalar ve Taşımanın Reddedilmesi

Taşımayı Reddetme Hakkı

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

7.1.1. bu önlem, güvenlik ve emniyet veya düzen nedenleriyle veya uçuşun kalkacağı veya gideceği veya üzerinden geçeceği herhangi bir ülkenin geçerli yasa, düzenleme veya emirlerinin herhangi bir surette ihlal edilmesini önlemek için gereklidir veya

7.1.2. taşınmanız, diğer yolcuların güvenlik ve emniyetini, sağlığını veya konforunu önemli ölçüde

olumsuz etkileyebilir veya

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

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

7.1.5. güvenlik kontrolünü reddettiniz veya

7.1.6. geçerli uçak bileti ücreti, vergi, ücret veya ek ücretleri ödemediniz veya

7.1.7. geçerli bir seyahat belgeniz yok; yalnızca transit yolcu olarak hakkınız olan veya gerekli vize belgelerine sahip olmadığınız bir ülkeye giriş yapmak istiyorsunuz; uçuş sırasında seyahat belgelerinizi imha ettiniz veya bunu yapmanız istendiğinde makbuz karşılığında mürettebatın bir üyesine seyahat belgelerinizi vermeyi reddettiniz veya

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

7.1.9. Madde 3.3.1 uyarınca ödenmesi gereken (ek ücret) fiyat farkını ödemeyi reddediyorsunuz veya bizim veya bilet düzenleme hakkı olan bir seyahat acentesinin haricinde bir tarafın düzenlediği bir bilet ibraz ediyorsunuz veya çok zarar görmüş bir bilet ibraz ediyorsunuz veya

7.1.10. güvenlik düzenlemelerimize uymuyorsunuz veya

7.1.11. biniş sırasında ve tüm uçaklarımızda uçak içinde sigara içme yasağını ve uçak içinde elektronik cihaz kullanma yasağını dikkate almıyorsunuz.

Bizim veya ortaklarımızın (Kod Paylaşım Uçuş Uygulaması, Aktarma, Charter) yukarıdaki nedenlerle taşınmanızı reddetmesi durumunda taşıma veya ödemeye ilişkin herhangi bir iddiada bulunulamaz.

Özel Yardım

7.2.

7.2.1. Engelli veya hasta bir yolcuysanız veya herhangi bir özel yardıma ihtiyacınız varsa bize önceden bildirmelisiniz. Biletlerini satın alırken özel ihtiyaçları konusunda bize bilgi veren ve taşınmaları kabul edilen yolcuların taşınması yardım ihtiyaçları gerekçe gösterilerek reddedilmeyecektir.

Çocukların Taşınması

7.2.2. Beş yaşın altındaki çocuklar ancak en az 18 yaşında olan bir yetişkinin refakatinde seyahat edebilir. 5 ilâ 12 yaşları arasındaki tek başına seyahat eden çocukların taşınma işlemi önceden telefon ile kaydedilmelidir. Seyahat, yayınlanan ilgili fiyatın yanı sıra satış ofislerimizde veya bileti düzenleyen seyahat acentesinde yayınlanan koşullara tabidir.

7.2.3 Çocuklar kabin içinde bir koltuğun üzerine kendilerine ait bir koltukta da seyahat edebilirler; bunun için 2 yaşının altındaki çocuklar için ilave bir koltuk rezervasyonu yaptırmalısınız. Çocuk koltuğunun tüm uçuş boyunca koltukta bulunan emniyet kemeri ile güvenliğini sağlamalısınız. Çocuk koltuğu bir uçak içinde kullanım için uygun olmalıdır. Durum bu değilse kabinde çocuk koltuğu taşımayı reddetme hakkımız vardır. Güvenliği iyi sağlanmamış bir çocuk koltuğundan, koltuğun düzgün çalışmamasından veya talimatlara uyulmamasından kaynaklanan sonuçlar için hiçbir sorumluluk kabul etmiyoruz.

Çocuklarla seyahat ve özellikle uçak içinde kullanıma uygun çocuk koltukları konusunda daha fazla bilgiye internet sitemiz lufthansa.com'un >Seyahatiniz için hazırlık > Çocuklarla seyahat menüsünün altında ulaşabilirsiniz.

Taşımanın Tazmin Edilmesinin Reddi

7.3. Yukarıda sıralanan nedenlerden birisine bağlı olarak taşınmanız reddedildiyse veya koltuk rezervasyonunuzu bu nedenlerden birinden ötürü iptal etmişsek Madde 10.3 uyarınca kullanılmamış uçuş kuponları için uçak bileti ücretinin iade edilmesi konusundaki haklarınız sınırlıdır.

Madde 8: Bagaj ve Fazla Bagaj

Serbest Bagaj ve Fazla Bagaj

8.1. Geçerli tarifeye dayalı olarak bagaj hakkınızın bir parçası olarak uçak içine sizinle birlikte sınırlı sayıda bagaj eşyasını alabilirsiniz. Serbest bagaj hakkınız biletinizde gösterilir ve ayrıca bizden veya bileti düzenleyen seyahat acentesinden edinilebilir. Serbest bagaj hakkınızı aşan bagajların taşınması veya özel bagajlar için bir ücret ödemeniz gerekecektir. Ortak havayolları tarafından işletilen Lufthansa uçuş sayılı uçuşlarda (Kod paylaşımli uçuşlar) serbest bagaj hakkı bilet üzerinde de gösterilir; bununla birlikte, fazla bagaj ücretleri ilk uçuşu işleten taşıyıcı tarafından kendi kurallarına uygun olarak alınacaktır. Bu durumlarda uygulanan ücretleri bizden veya bileti düzenleyen seyahat acentesinden öğrenebilirsiniz.

Her bir bagaj parçasının ağırlığı 32 kilogramı geçemez.

Tanımadığınız Kişilere Ait Bagajlar

8.2. Tanımadığınız kişilerden el bagajı veya kayıtlı bagaj olarak aldığınız herhangi bir bagajı uçak içine getirmeyi reddetmenizi istiyoruz.

Bagaj olarak Kabul Edilmeyen Eşya

8.3.

8.3.1. Bagajınıza aşağıdakileri dâhil etmemelisiniz:

8.3.1.1. Bizden veya bileti düzenleyen seyahat acentesinden sağlanabilen, ICAO veya IATA Tehlikeli Mal Düzenlemelerinde belirtilen, muhtemelen Uçağı veya uçaktaki kişileri veya malları tehlikeye sokacak eşyalar. Bunların arasında özellikle patlayıcılar, basınçlı gazlar, okside edici, radyoaktif veya manyetik malzemeler, kolay tutuşabilir materyaller ve zehirli veya agresif maddeler sayılabilir.

8.3.1.2. taşınması kalkış yapılacak, gidilecek veya üzerinden geçilecek herhangi bir ülkenin geçerli

yasa, düzenleme veya emirleri ile yasaklanmış olan eşyalar;

8.3.1.3. tehlikeli veya güvensiz olan veya ağırlıkları, boyutları, biçimi ve niteliği ve bunun yanı sıra kırılğan, kolay bozulur ve hassas olmaları nedeniyle taşıma için uygun olmayan eşyalar; somut münferit olgulara ilişkin daha fazla açıklama bizden veya bileti düzenleyen seyahat acentesinden edinilebilir;

8.3.1.4. Ayrı lityum piller veya yeniden şarj edilebilir lityum piller (söz gelimi dizüstü bilgisayarlar, cep telefonları, saat ve kameralar gibi elektronik tüketici mallarında yaygın olarak kullanılır) yalnızca el bagajında taşınabilir. Elektronik tüketim malları için yedek pil olarak wat düzeyi 160 Wh'ın üzerinde olmayan maksimum iki ayrı lityum pil veya yeniden şarj edilebilir lityum pil taşınabilir. 100 Wh ilâ 160 Wh arasında bir wat düzeyi olan ayrı pillerin veya yeniden şarj edilebilir pillerin taşınması için havayolundan önceden onay alınması gereklidir. Pillerin ve yeniden şarj edilebilir pillerin taşınmasına ilişkin daha fazla bilgi, Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatının – ICAO – Uluslararası Tehlikeli Mallar Düzenlemesinde bulunabilir. Bu düzenleme doğrudan ICAO internet sitesinde Tehlikeli Mallar bölümünden veya Luftfahrt-Bundesamt LBA (Alman Federal Havacılık Otoritesi) internet sitesinde gözden geçirilebilir.

8.3.2. Üzerinizde ya da bagajınızda herhangi bir silah ve özellikle (a) saldırı ya da savunma amacıyla kullanılan belde taşınan silah ya da spreyleyler, (b) mühimmat ya da patlayıcılar, (c) dış görünüşlerine ya da işaretlerine bakılarak silah, mühimmat ya da patlayıcı olduğu düşünülebilecek olan nesnelere taşıyorsanız bunları seyahatinize başlamadan önce tarafımıza bildirmelisiniz. Bu nesnelere taşınmasına ancak tehlikeli malların taşınması ile ilgili düzenlemelere uygun olarak yük ya da kayıtlı bagaj olarak taşınmaları halinde izin veriyoruz. 2. cümle, resmi görevleri geri silah taşımaları gereken polis memurları için geçerli değildir. Uçuşları sırasında silahlarını kaptana teslim etmeleri gerekmektedir.

8.3.3 Her tür silah, özellikle de belde taşınan silahlar ve spreyleyler. Spor amaçlı silahlar takdir hakkı bize ait olmak üzere bagaj olarak kabul edilebilir. Boş olmalı ve emniyetleri kapalı olmalıdır. Mühimmatın taşınması 8.3.1.1.'de belirtildiği gibi ICAO ve IATA düzenlemelerine tabidir.

8.3.4.

Yasaklanmış olmasına rağmen bagajınıza bilerek dahil edilmiş olması durumunda Madde 8.3.1. ve 8.3.2.'te adı geçen herhangi bir eşya için sorumlu değiliz.

Taşımayı Reddetme Hakkı

8.4.

8.4.1. 8.3.2 ve 8.3.3. fıkraları uyarınca fıkra 8.3'te tanımlanan herhangi bir eşyayı bagaj olarak taşımayı reddedeceğiz; bu tür herhangi bir eşyanın taşıma sırasında keşfedilmesi durumunda daha fazla taşımayı reddedebiliriz.

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

8.4.3. Elle taşımada olağan özen gösterildiğinde güvenli ve emniyetli yolculuk sağlayacak şekilde

bavul veya benzeri kaplarda düzgün ve uygun bir biçimde paketlenmemiş olan bagajı kabul etmeyi reddedebiliriz.

Yolcuların ve Bagajın Aranması

8.5. Güvenlik ve emniyet nedeniyle üzerinizin ve bagajınızın aranmasına veya taranmasına ve bunun yanı sıra bagajınızın X-ray cihazından geçirilmesine izin vermenizi talep edebiliriz. Kabul edilemeyecek veya fıkra 8.3. uyarınca ibraz edilmemiş olan eşyaların varlığını tespit etmek için üzerinizin veya bagajınızın aranmasına izin vermezseniz sizi ve bagajınızı taşımayı reddedebiliriz; bu durumlarda tazminat hakkınız, bu Taşıma Koşulları Madde 10.3'e uygun olarak uçak bileti ücretinin iadesi ile sınırlı olacaktır.

Kayıtlı bagaj

8.6. Bize teslim ettiğiniz zaman kayıtlı bagajınızla ilgileneceğiz. Bunu biletinize kaydedeceğiz ve bu da bagaj makbuzunuzu temsil edecektir. Bagaj makbuzuna ek olarak bir bagaj kimlik etiketi de düzenlersek bu yalnızca kimlik tanımlama amacına yöneliktir.

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

8.6.3. Kayıtlı Bagaj, güvenlik, emniyet ya da operasyonel nedenlerle alternatif bir uçuşta (mümkünse bir sonraki uçuşta) taşımaya karar vermezsek sizinle aynı uçakta taşınacaktır. Kayıtlı Bagajınız müteakip bir uçuşta taşınıyorsa, gümrük muayenesi için şahsen hazır bulunmanız gerektiği durumlar haricinde beklediğiniz yerde size teslim edeceğiz. Madde 14 (Hasar Sorumluluğu) uyarınca haklarınız bundan etkilenmeyecektir.

El bagajı

8.7.

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

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

Kayıtlı Bagajın İadesi

8.8.

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

8.8.2. Kayıtlı bagajı bagaj makbuzunun hamiline ancak ve ancak bize hâlâ borçlu olunan tüm ödenmemiş tutarların ödenmesinin ardından teslim edeceğiz.

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

Evcil Hayvanlar ve Rehber Köpekler

8.9.

8.9.1. Köpeklerin, kedilerin ve diğer evcil hayvanların taşınması bizim kabul etmemize ve aşağıdaki koşullara tabidir: hayvanlar uygun şekilde kafese yerleştirilmiş olmalı ve beraberlerinde geçerli sağlık/aşı belgeleri, giriş izinleri ve ilgili ülkelerin talep ettiği diğer giriş veya transit belgeleri bulunmalıdır. Taşıma şeklini belirleme ve uçuş sırasında taşınabilecek hayvan sayısını sınırlandırma hakkımızı saklı tutuyoruz.

8.9.2. Kafeslerin ve taşınan tüm gıdanın ağırlığı dâhil olmak üzere hayvanların ağırlığı, yolcunun serbest bagaj hakkına dâhil değildir. Taşıma için fazla bagaj ücretleri ödenmelidir.

8.9.3. Yolcu için gerekli olan, tanınan bir rehber köpek, ücretsiz olarak mümkünse kabin içinde taşınacaktır; lütfen bkz. fıkra 8.9.5.

8.9.4. Amerika Birleşik Devletleri'ne giden veya gelen uçuşlarda, 14 C.F.R Kısım 382 ve uygun şekilde diğer yasalar ve yönetmelikler tarafından zorunlu kılınan ölçüde, Lufthansa Engelliliği olan Uygun bir Birey olarak değerlendirilen ve söz konusu Yolcunun faydasına iş yaparak veya görevleri yerine getirerek yardım için bir Hizmet Hayvanına ihtiyaç duyan bir Yolcunun refakatindeki bir Hizmet Hayvanının ulaşımını ücretsiz olarak kabul edecektir. Bir Hizmet Hayvanı ile seyahat etmek isterseniz, belirtilen gereklilikleri incelemeli ve uymalısınız.

Hizmet köpekleriyle seyahat etme hakkında bilgi

Lufthansa Hizmet Hayvanlarını hizmet köpekleri ile sınırlandırır. Bir hizmet köpeği ile seyahat eden Engelliliği olan Uygun bir Birey hizmet köpeğinin uçaktayken veya kapı alanlarında hizmet köpeği ile temas edebilecek diğer Yolcular ve uçuş ekibi ile etkileşimi dâhil olmak üzere hizmet köpeğinin güvenliğine, sağlığına, zindeliğine ve davranışına ilişkin tüm sorumluluğu üstlenmektedir.

Bir hizmet köpeği ile seyahat eden Engelliliği olan Uygun bir Birey; Yolcunun ara varış yerlerinde geçerli olabilecek kanunlar ve düzenlemeler ve bu türdeki kanunlara ve düzenlemelere uymamaktan yüklenilen giderler veya hizmet köpeğinin varışta karantinaya alınmasını içerebilecek ortaya çıkan sonuçlar ile birlikte ülke, hizmet köpeğinin gittiği/geldiği eyalet veya bölge tarafından zorunlu kılınan sağlık sertifikaları, izinler ve aşılama dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüm devlet kanunlarına, düzenlemelerine ve gerekliliklerine uyumundan yegâne olarak sorumludur.

8.9.5. Uçuşun güvenli ve huzurlu bir biçimde gerçekleştirilmesini sağlamak için evcil hayvanınızın bir kamusal alanda iyi davranma eğitimi almış olması gerektiğini unutmayın. Evcil hayvanınızı, komutlarınıza uyması ve buna uygun davranması koşuluyla kabine almanıza izin veriyoruz. Evcil hayvanınız uygun bir biçimde davranmazsa ağızlık takmanız, kargo bölmesi içinde transfer edilmesine izin vermeniz (bir transfer konteyneri varsa) gerekebilir, aksi halde taşıma reddedilebilir.

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

8.9.6. Evcil hayvanınızın güvenlik, sağlık ve davranışından sorumlusunuz ve ilgili herhangi bir ülkeye giriş veya bu ülkeden geçiş için geçerli olan tüm giriş, çıkış, sağlık ve diğer düzenlemeler konusunda sorumluluğu kabul ediyorsunuz.

Bu sorumluluklara uymamanın yanı sıra size refakat eden hayvanın neden olduğu tüm hasarlardan kaynaklanan maliyetlerden sorumlusunuz ve hasara bilerek veya büyük ihmalle neden olduğumuz haller hariç olmak üzere bizi tüm sorumluluktan ibra ediyorsunuz.

Madde 9: Zaman Çizelgeleri, Gecikmeler ve Uçuş İptalleri

Zaman çizelgeleri

9.1. Rezervasyonunuzu kabul etmeden önce size rezervasyon tarihinde geçerli olan planlı kalkış saatini bildireceğiz ve bu saat biletinizin üzerinde de gösterilecek. Planlı kalkış saatini, biletiniz düzenlendikten sonra değiştirmemiz gerekebilir. Bize iletişim bilgilerinizi verirseniz, söz konusu değişikliklerden sizi haberdar etmek için gayret gösteririz. Eğer, biletinizi satın aldıktan sonra planlı kalkış saatinde önemli bir değişiklik yaparsak ve bu sizin için kabul edilebilir olmazsa ve uygun bir alternatif uçuşa rezervasyon değişikliğinizi yapamazsak Madde 10.2. uyarınca bir para iadesine hak kazanırsınız.

İptal, Rezervasyon Değişikliği, Gecikmeler

9.2. Gecikmeleri önlemek için her çabayı gösteriyoruz. Bu çabayı gösterirken ve uçuş iptallerini önlemek için uçuşunuzu alternatif bir uçak veya farklı bir havayolu ile düzenlemeyi de içerebilecek önlemler alınabilir.

9.3. Hem havaalanında hem uçuşunuz sırasında sizi tüm gecikme, rezervasyon değişikliği ve iptaller konusunda yeterli süre içinde bilgilendireceğiz. Bundan başka, İnternet sitemiz lufthansa.com.tr'den de uçuşunuz hakkında bilgi edinebilirsiniz.

Madde 10: İadeler

Genel

10.1. Kullanılmamış bir bilet veya bir biletin kullanılmamış bir kısmını bu maddenin aşağıdaki fıkralarına ve ilgili tarife koşullarına uygun olarak iade edeceğiz:

İadenin Alıcısı

10.1.1. Aksi belirtilmedikçe, iade işlemi bilette adı yazılı olan yolcuya veya ödemenin yapılmış olduğuna ilişkin tatminkâr bir kanıtın ibraz edilmesi üzerine biletin ödemesini yapan kişiye yapılacaktır.

10.1.2. Bilet, biletin üzerinde adı yazılı olan yolcudan farklı bir kişi tarafından ödenmişse ve biletin üzerinde iadeyle ilgili bir kısıtlama olduğu belirtilmişse, iadeyi sadece biletin ödemesini yapan kişiye ya da o kişinin talimatına uygun olarak yapacağız.

10.1.3. Kayıp bilet durumu haricinde, yalnızca bize bileti ve kullanılmamış uçuş kuponlarını verdiğiniz takdirde iade sağlayacağız.

10.1.4. Yolcu kuponunu ve kullanılmamış tüm uçuş kuponlarını ibraz eden ve kendilerini fıkra 10.1.1. veya 10.1.2. uyarınca iadenin meşru alıcısı olarak ibraz eden kişilere yapılan bir iade, meşru alıcıya yapılmış bir iade olarak sayılacaktır.

Zorunlu İadeler

10.2.

10.2.1. Bir uçuşu iptal edersek, zaman çizelgesine göre bir uçuşu işletemeyiz (diğer deyişle, uzun süreli bir aksaklık için 2 saatten daha uzun gecikme veya kısa süreli bir aksaklık için 5 saatten daha uzun gecikme), size aşağıda belirtilen şekilde bir iade yapacağız.

10.2.1.1. Biletinizin herhangi bir kısmını kullanmadıysanız, ödenen uçak bileti ücretine eşit bir tutar,

10.2.1.2. Biletin bir kısmını zaten kullandıysanız, ödenen uçak bileti ücreti ile zaten uçmuş olduğunuzu segmentler için geçerli uçak bileti ücretleri arasındaki farktan az olmayan bir tutar.

İstemli İade

10.3.

10.3.1. Bu maddede, fıkra 10.2.1’de belirtilenlerden başka nedenlerden ötürü bir iade talep ederseniz, iade tutarı ilgili tarife koşullarının böyle öngörmesi durumunda aşağıdakilere karşılık gelecektir:

10.3.1.1. biletin hiçbir kısmı kullanılmadıysa, ödenen uçak ücreti biletine eşit tutar eksi tüm makul hizmet ücretleri veya iptal ücretleri;

10.3.1.2. biletin bir kısmı kullanılmışsa, ödenmiş uçak bileti ücreti eksi biletin kullanıldığı uçulan segmentler için geçerli olan uçak bileti ücreti eksi tüm geçerli hizmet ücretleri veya iptal ücretleri.

Kayıp Bilet için İade

10.4.

10.4.1. Bilet ya da biletin bir kısmı kayıpsa, kayba ilişkin olarak bizim için yeterli olacak kanıtın sunulması ve geçerli ücretin ödenmesi üzerine bir iade yapılacaktır; şu kayıpla ki:

10.4.1.1. kayıp bilet ya da biletin kayıp kısmı, taşıma amacıyla kullanılmış ya da daha önce iade edilmiş veya bilet ücreti tekrar yansıtılmadan değiştirilmiş olmamalıdır (bir üçüncü tarafça veya bir üçüncü tarafa taşıma, iade veya değiştirme işleminin bizim ihmalemiz nedeniyle gerçekleştirilmesi hariç) ve

10.4.1.2. herhangi bir sahtekarlık veya üçüncü bir tarafça kullanım bizim ağır ihmalemizden kaynaklanmadıkça iadenin yapıldığı kişi, kayıp biletin veya bunun bir kısmının üçüncü bir tarafça ibraz edilmesi ve ücretinin geri alınması durumunda bizim öngördüğümüz şekilde iade edilen tutarı iade etmeyi kabul etmelidir.

10.4.2. Bileti ya da biletin bir kısmını kaybedersek, kayıp sorumluluğu bize ait olacaktır.

İadenin Reddi

10.5.

10.5.1. İadeyle ilgili başvuru, biletin geçerlilik tarihinin sona ermesinden altı ay sonra yapılmışsa iadeyi reddedebiliriz.

10.5.2. Ülkede kalma izniniz olduğunu ya da ülkeden farklı bir taşıyıcı ya da başka bir ulaşım yoluyla ayrılacağınızı bizi ikna edici bir biçimde kanıtlayamazsanız söz konusu ülkeden ayrılma niyetinizin kanıtı olarak bir ülkenin devlet yetkililerine veya bir taşıyıcıya ibraz edilmiş olan bir bilete ilişkin iadeyi reddetme hakkını saklı tutuyoruz.

Para Birimi

10.6. Tüm iadeler başlangıçta biletin kesildiği ve iadenin yapıldığı ülkedeki hükümetin yasalarına,

kurallarına ve düzenlemelerine ya da emirlerine tabi olacaktır. Bir önceki koşula bağlı olarak, iadeler uçak bileti ücretinin ödendiği şekilde ve ödemenin yapıldığı para biriminden yapılacaktır.

Geri Ödeyen

10.7. İadeler yalnızca bileti ilk düzenleyen taşıyıcı tarafından yapılacaktır.

Kredi Kartı Hesaplarına İade

10.8. Kredi kartıyla ödenmiş biletlerin iadesi sadece başlangıçta biletin satın alınması için kullanılmış olan kredi kartının hesabına aktarılabilir. Ödenecek olan iade edilebilir tutar bu maddedeki kurallara uygun şekilde, münhasıran bilet üzerinde yazan tutar ve para birimi esas alınarak ödenecektir. Kredi kartı hamili tarafından, kredi kartı hesabının alacaklandırılması yoluyla alınan iade tutarı, alınan ücretler ve bunun yanı sıra kredi kartı şirketi tarafından uygulanan dönüştürme farklılıkları nedeniyle iade edilen bilet için kredi kartı şirketine borçlu olunan orijinal tutardan farklı olabilir. Söz konusu farklılıklar iadenin alıcısına bizden hak talep etme yetkisi vermez.

Madde 11: Uçak içi Davranış

Genel

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

Elektronik cihazlar

11.2. Uçak içinde cep telefonları, radyolar ve uzaktan kontrollü oyuncakların kullanılmasına izin verilmemektedir. Bununla birlikte cep telefonları fonksiyonel cep telefonu teknolojisi ile donatılmış uçuşlarda kullanılabilir. Bu uçaklarda, cep telefonu kullanımına mürettebatın talimatlarına uygun olarak izin verilir. Lütfen, mürettebatın anonslarına ve uçak içindeki diğer bilgilendirici materyal ve FlyNet Kılavuzuna dikkat edin. Çağrılar her zaman için teknolojik olarak engellenmektedir. Emniyet kemerini takın ikaz ışığı sönmük olduğunda uçak içinde video kameralar, dizüstü bilgisayarlar, mp3 oynatıcılar, CD oynatıcılar ve bilgisayar oyunları kullanılabilir.

Sigara İçilmeyen Uçuşlar

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

Alkollü içecekler

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

Emniyet kemeri takma yükümlülüğü

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

Uçak içinde fotoğraf ve video çekme

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

Yüz maskeleri takma zorunluluğu

11.7.

11.7.1. Biniş sırasında, uçuş boyunca ve uçaktan ayrılırken, ağız ve yüzü tamamen kapatan bir ağız ve yüz örtüsü takmanız zorunludur.

11.7.2. Altı yaşına kadar olan çocuklar ile kanıtlanabilir biçimde tıbbi nedenlerden dolayı bir yüz örtüsü takamayacak olan kişiler, Lufthansa Şirketler Grubu formunu kullanarak güncel bir tıbbi sertifika ve planlanan kalkış zamanından 48 saat önce yaptırılmış ve düzenlenmiş resmi olarak tanınan bir Corona testi (PCR testi) vermeleri halinde, bu yükümlülükten muaf kalır.

11.7.3. Özellikle Lufthansa Şirketler Grubu formu, farklı türlerdeki maskelerin kabul edilebilirliği ve iletişim bilgileri hakkında ilave bilgi [burada](#) görülebilir. Geçerli nedenlerden dolayı, 11.7.2 maddesinde belirtilen gereklilikleri karşılayan bir Covid19 negatif testini sağlayamıyorsanız, [lütfen buraya tıklayın](#).

Madde 12: Ek Faydalar

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

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

Madde 13: İdari Formaliteler

13.1.

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

13.1.2. Herhangi bir yolcunun, söz konusu belgeleri veya vizeleri edinmemesinden veya söz konusu yasa veya düzenleme veya talimatlara uymamasından kaynaklanan sonuçlardan sorumlu olmayacağız.

Seyahat Belgeleri

13.2. Seyahatten önce, ilgili tüm ülkelerin gerekli gördüğü tüm giriş ve çıkış belgelerinin yanı sıra sağlık ve diğer belgeleri ibraz etmeli ve bunların kopyalarını alma ve saklama konusunda bize izin vermelisiniz. Bu gerekliliklere uymamanız ya da seyahat belgelerinizin düzenli olmaması halinde sizi taşımayı reddetme hakkını saklı tutuyoruz ve sonuç olarak uğradığınız herhangi bir kayıp veya

masraftan sorumlu değiliz.

Girişin Reddi

13.3. Herhangi bir nedenle bir ülkeye girişinize izin verilmemesi durumunda bir yetkili makam tarafından ilgili ülkeye (bir transit veya varış ülkesi) girişinize izin verilmediği için sizi kalkış noktanıza veya başka bir varış noktasına geri götürme emri almamız halinde geçerli uçak bileti ücretini ödeme yükümlülüğünüz vardır. Söz konusu uçak biletinin ödemesini bize kullanılmamış taşıma için ödediğiniz tüm tutarlara mahsup edebilir veya sizin tarafınızdan bize sunulan herhangi bir ödeme seçeneğine uygulayabiliriz. Girişin reddedildiği noktaya ya da sınır dışı edilme noktasına taşıma için tahsil edilen uçak bileti ücreti tarafımızca iade edilmeyecektir.

Yolcunun ceza vb. sorumluluğu

13.4. İlgili ülkeye giriş ya da ilgili ülkeden transit seyahatiniz için yasalara ya da düzenlemelere uymamanız ya da gerekli belgeleri uygun formda sunmamanız nedeniyle ceza ya da para cezası ödememiz ya da herhangi bir masraf üstlenmemiz gerekirse, talebimiz üzerine, bu nedenle ödemiş olduğumuz tüm masrafları ve işlem ücretini tarafımıza geri ödeme yükümlülüğünüz olacaktır. Bu yükümlülük, yalnızca yolcu değil bileti satın alan kişi için de geçerlidir. Söz konusu ödeme ya da masraf için biletinizin kullanılmamış kısmının değerini ya da bizim tasarrufumuzdaki tüm fonları uygulama hakkımız vardır. Cezanın ya da para cezasının değeri ülkeden ülkeye değişebilir ve ödenmiş olan tarifeyi büyük ölçüde aşabilir. Dolayısıyla, kendi çıkarınız için, lütfen seyahat ettiğiniz ülkenin giriş düzenlemelerine uyduğunuzdan emin olun.

Gümrük Muayenesi

13.5. Gerekirse, hem kayıtlı hem de el bagajınızı gümrük ya da diğer devlet yetkilileri tarafından gerçekleştirilecek muayeneye sunacaksınız. Söz konusu muayene esnasında ya da bu gerekliliğe uyamamanız nedeniyle uğrayacağınız herhangi bir hasardan sorumlu değiliz.

Güvenlik Muayenesi

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

Yolcu Bilgilerinin Aktarılması

13.7. Taşıma sözleşmesini yerine getirmek üzere zorunlu yasal kural ve düzenlemelere bağlı olarak pasaport verilerinizi ve uçuşunuzla bağlantılı olarak tarafımızca işlenen ve kullanılan tüm kişisel verilerinizi talep etmesi halinde iç ve dış yetkililere (Birleşik Devletler ve Kanada otoriteleri dâhil) iletme hakkımız vardır.

Madde 14: Kayıp ve Zarar Yükümlülüğü

Genel

14.1.

14.1.1. Deutsche Lufthansa AG ve sözleşmeli taraflar olarak ulaşım hizmetleri sağlayan diğer şirketlerin sorumluluğu konusunda farklı bir Taşıma Koşulları seti geçerlidir.

14.1.2. Taşıma, Avrupa topluluğunda 889/2002 sayılı Düzenleme (AB) ile tadil edilen versiyon ve üye ülkelerin ulusal mevzuatları ile hayata geçirilen 28 Mart 1999 tarihli Montreal Anlaşmasının sorumluluk emrine tabidir.

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

14.1.4. Yalnızca kendi uçuş hizmetlerimizin bir parçası olarak meydana gelen hasarlardan sorumluyuz. Diğer taşıyıcılar tarafından işletilen uçuş hizmetlerinde ulaşım için bilet düzenlediğimiz veya başka bir taşıyıcının uçuş hizmetlerinde taşınacak bagajı aldığımız ölçüde yalnızca söz konusu başka taşıyıcının vekili sıfatıyla davranıyoruz. Bununla birlikte, kayıtlı bagaj ile ilişkili olarak ilk veya son taşıyıcıdan tazminat talep etme hakkınız bulunmaktadır.

14.1.5. Hizmeti işleten havayolunun sözleşmeli havayolu olmaması durumunda her iki şirkete de yazabilir veya tazminat talebinde bulunabilirsiniz. Bilet üzerinde bir havayolu adı veya kodu (Kod Paylaşım Uçuş Uygulaması) varsa söz konusu ad veya kod, sözleşmeli havayolunu belirtir.

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

14.1.7. Sorumluluğumuz, hiçbir şart altında belgelendirilen zarar tutarını aşmayacaktır. Dolaylı veya arazi hasarlardan yalnızca bunlara kasıtlı olarak yol açmamız veya ağır ihmalemiz nedeniyle meydana gelmeleri durumunda sorumluyuz; sözleşmenin düzenlemeleri bundan etkilenmez.

14.1.8. Sorumluluğumuzun olmaması veya sınırlandırılması hükümleri, personelimiz, temsilcilerimiz ve çalışanları ve temsilcileri dâhil olmak üzere uçağını kullandığımız herhangi bir kişi için de buna uygun olarak geçerlidir. Bizim ve yukarıda belirtilen kişilerin ödemeye sorumlu olduğu toplam tazminat talebi tutarı, geçerli maksimum tazminat tutarlarını aşamaz.

14.1.9. Başka bir yerde açıkça öngörülmemesi kaydıyla, bu Taşıma Koşullarının hiçbirisi sorumluluk istisnalarından feragat öngörmez veya sözleşme veya yürürlükteki kanuna göre bizim için geçerli sorumluluğu sınırlamaz.

Ölüm veya yaralanma durumunda tazminat

14.2.

14.2.1. Yolcuların ölümü veya yaralanması durumuna yönelik herhangi bir maksimum tazminat tutarı mevcut değildir. 113.100 UPF (yaklaşık 121.243 Euro) düzeyine kadar tazminatlar için havayolu şirketinin kusura ilişkin tazminat taleplerine karşı çıkma hakkı olmayacaktır. Lütfen 28.12.2019 tarihinden sonraki maksimum yükümlülüğün 128.821 UPF olacağını unutmayın. Havayolu taşıyıcısı, ihmalkâr davranmadığını veya başka türlü kusurlu olmadığını kanıtlayabilmesi durumunda yukarıdaki tutarı geçen tazminat taleplerine karşı kendisini savunabilir.

Avans ödemeleri

14.2.2. Bir yolcu ölür veya yaralanırsa, havayolu taşıyıcısı tazminat hakkı olan kişinin kimliğinin belirlenmesini izleyen 15 gün içinde acil ekonomik ihtiyaçları için bir avans ödemesi yapmalıdır. Ölüm durumunda avans ödemesi 16.000 UPF'den (yaklaşık 17.600 Euro) düşük değildir.

Bagaj hasarı veya kaybı veya bagajın tahrip olması

14.3.

14.3.1. 1.131 UPF'ye (yaklaşık 1.213 EUR) kadar bagaj zararı veya kaybı veya bagajın imha olmasından sorumluyuz. Lütfen 28.12.2019 tarihinden sonraki maksimum yükümlülük ödemesi tutarının 1.288 UPF olacağını unutmayın. Kayıtlı bagaj için bagajın daha önce hasar görmemiş olması kaydıyla kusur olmaksızın sorumluluk geçerlidir. El bagajları için yalnızca kusurlu davranıştan sorumluyuz.

Bagaj için daha yüksek sorumluluk sınırı

14.3.2. Yolcunun en geç check-in sırasında özel bir beyanda bulunması ve bir ek ücret ödemesi halinde daha yüksek bir sorumluluk sınırı geçerlidir.

Bagajla ilişkili şikayetler

14.3.3. Bagaj hasarı veya kaybı veya bagajın tahrip olması durumunda, yolcu havayolundan mümkün olan en kısa süre içinde yazılı olarak veya metin biçiminde tazminat talep etmelidir. Kayıtlı bagajın hasar görmesi halinde, yolcu hasarlı bagajı aldığı tarihi izleyen 7 gün içinde veya geciken bagajı aldığı tarihi izleyen 21 gün içinde yazılı olarak veya metin biçiminde tazminat talep etmelidir.

14.3.4. Ağır ihmalimiz veya kasıtlı hareketimizden kaynaklanmadıkça bagajınızdaki eşyaların neden olduğu hasarlardan sorumlu değiliz. Bu eşyalar, başka yolcuların bagajında veya mülkümüzde hasara neden olursa bunun sonucunda ortaya çıkan tüm zarar ve masrafları tazmin etme yükümlülüğünüz bulunmaktadır.

Yolcular ve bagajın taşınmasında gecikmeler

14.4.

14.4.1. Zararı önlemek için makul tüm önlemleri almış olmamız veya bu önlemleri almanın mümkün olmaması hariç olmak üzere yolcuların taşınması sırasındaki gecikmeye bağlı zararlardan sorumluyuz. Yolcuların taşınmasındaki gecikmelerden kaynaklanan zararların sorumluluğu 4.694 UPF (yaklaşık 5.032 EUR) ile sınırlıdır. Lütfen 28.12.2019 tarihinden sonraki maksimum yükümlülüğün 5.346 UPF olacağını unutmayın.

14.4.2. Zararı önlemek için makul tüm önlemleri almış olmamız veya bu önlemleri almanın mümkün olmaması hariç olmak üzere kayıtlı bagajın taşınması sırasındaki gecikmeye bağlı zararlardan sorumluyuz. Bagaj taşınmasındaki gecikmelerden kaynaklanan zararların sorumluluğu 1.131 UPF (yaklaşık 1.213 EUR) ile sınırlıdır. Lütfen 28.12.2019 tarihinden sonraki maksimum yükümlülüğün 1.288 UPF olacağını unutmayın.

14.4.3. Hasar gören tarafın ortaya çıkan hasara yol açılmasına katkıda bulunmuş olması durumunda tazminat talebi tutarı, söz konusu tarafın ihmaldeki katkısı oranında azaltılır. Özellikle de hasar gören tarafın bagajının kaybolması veya gecikmeli taşınmasından kaynaklanan tazminat tutarını makul olmayan ikame satın almalar ile artırmama yükümlülüğü bulunmaktadır.

Çifte rezervasyon durumunda uçağa binişin reddedilmesi

14.5.

14.5.1. Uygun koltuklar ayrılırken tek başına seyahat eden çocuklara ve hasta ve engelli yolculara öncelik vereceğiz. Yolcular başka türlü seyahat gerekçelerine gereken dikkat sarf edilerek geliş sıralarına göre kabul edilecektir.

14.5.2. Bazı yolcuların seyahat etme hakkının reddedilmesi gerekeceği öngörülebiliyorsa bu uçuşta

seyahat etmemeyi kabul eden yolcuları bulmak için önceden girişimde bulunacağız.

İptaller

14.6. İptal durumunda, gerekirse diğer havayolları tarafından işletilen uçuşlara rezervasyon değişikliği girişiminde bulunacağız.

Madde 15: Talepler ve Davalar için Zaman Sınırları

Talep Bildirimleri

15.1. Size teslim edilmiş olan bagajı koşulsuz olarak kabul ederseniz, aksi kanıtlanmadıkça size iyi durumda ve taşıma sözleşmesine uygun şekilde teslim edilmiş olduğunu sayarız. Teslimatı alma hakkı olan kişinin taşıyıcıya zararı keşfettiği andan itibaren derhal ancak dış hatlar havayolu seyahati için bagajın teslim alındığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde bir şikayette bulunmaması durumunda zarar görmüş bagaj için herhangi bir işlemde bulunulmaz; aynı hüküm, söz konusu şikayetin derhal yapılmış ama en geç bagajın teslim edildiği tarihten itibaren 21 gün içinde iletilmesi kaydıyla bagajın geç teslimatından kaynaklanan herhangi bir hasar için de geçerlidir. Hasar bildirimini yazılı olarak yapılmalıdır.

Son talepte bulunma tarihleri

15.2. Her türden hasarın tazmin edilmesine ilişkin tüm talepler yalnızca talebin uçağın varış yerine ulaştığı tarihten veya uçağın varmış olması gerektiği tarihten veya taşımanın kesintiye uğramış olduğu tarihten itibaren hesaplanan iki yıl içinde yapılması halinde uluslararası taşıma için öne sürülebilir. Son talep tarihini hesaplama yöntemi, dava için görevlendirilmiş olan mahkemenin yarası tarafından belirlenecektir.

Madde 16: Çeşitli Politikalar

Taşıma, bizim için geçerli olan veya bizim yayınladığımız bazı başka düzenlemelere ve koşullara tabidir. Bu düzenleme ve koşullar önemlidir ve zaman zaman değişiklik yapılabilir. Bunlar başka hususların yanı sıra: çocukların, hamile kadınların ve hasta yolcuların taşınmasının yanı sıra uçak içinde elektronik cihazların kullanımı ve alkollü içkilerin tüketimi ile ilgilidir. Bu konularla ilgili tüm düzenleme ve koşulları talep üzerine bizden edinebilirsiniz.

Madde 17: Tüketici Uzlaştırma Kurulu

Bir tüketici uzlaştırma kurulu önünde uyuşmazlık çözümüne katılırız. Sorumlu tüketici uzlaştırma kurulu, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin adresinde bulunan söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.'dir (Toplu taşıma tescilli birlikleri için tüketici uzlaştırma kurulu),

<https://soep-online.de>

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

Avrupa Komisyonu da başvurular için kullanılacak bir Online Uyuşmazlık Çözümleme (ODR) platformu sağlamaktadır. Bu platform aşağıdaki adreste bulunabilir:

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

Madde 18: Başlıklar

Bu Taşıma Koşullarındaki b6l6m başlıkları yalnızca Őeffaflık içindir ve yorum yapılması veya tazminat talebinde bulunulması için geçerli değildir.