

旅客和行李的一般承运条件（航班机票GCC）

法兰克福，2021年7月

发布者：

德国汉莎航空公司

第1条：术语定义.....	2
第2条：适用范围.....	4
第3条：机票.....	5
第4条：票价、附加费、杂费和费用.....	8
第5条：预订.....	8
第6条：办理登机手续和登机.....	10
第7条：限制和拒绝承运.....	11
第8条：行李和超额行李.....	12
第9条：航班时刻表、延误及航班取消.....	16
第10条：退款.....	16
第11条：机上行为.....	18
第12条：额外惠益.....	19
第13条：行政手续.....	20
第14条：损失或损害责任.....	21
第15条：索偿及诉讼的时效.....	23
第16条：其他政策.....	23
第17条：消费者调解委员会.....	23
第18条：标题.....	24

第1条：术语定义

除非根据相应措辞或上下文拥有不同解释，否则以下术语拥有以下指定含义：

我方

指德国汉莎航空股份公司

您

指持有机票等待运载的任何人（另请参阅“旅客”的定义）

套票

指与另一张机票共同签发给旅客的机票，两张机票共同构成一份单一的承运合同。

代码共享

指按照机票所示由其他承运商提供的空运。

如果您希望搭乘由我方代码共享合作伙伴运营的航班，请参阅第2.3条，该条说明了本承运条件与代码共享航班承运条件的不同之处。

电子联

指在我方预订系统中存储的电子乘机联或等值凭证。

电子机票

指由我方或我方代理机构存储至我方预订系统的机票，可通过签发给旅客的“行程单”进行验证。

乘机联

指机票中标明“有效通行”(Good for passage)字样的部分，在电子机票中指电子乘机联，表示您有权搭乘该联指定地点之间的航班。

旅客

指经我方同意，持有机票通过飞机得到运载或即将得到运载的任何人。

旅客联或旅客收据

指由我方或我方代理机构签发的机票中有相应标注的部分，由旅客保管。

票价

指按照法律规定，为经由主管航空当局批准或知晓的指定航线运载旅客而收取的费用。

机票

指标注为“机票和行李收据”或“电子机票”的承运商凭证，由我方或我方代理机构签发；合同条件、告示及其包含的乘机联和旅客联，均为机票的一部分。

中途停留

指旅客要求的在旅行出发地和目的地之间某地的停留，经由我方事先批准。

行李

指供您自己使用的所有物品。除非另有指明，该术语包括旅客的托运行李和非托运行李。

托运行李

指由我方保管的行李，我方将为此出具行李收据。

非托运行李

指托运行李之外的行李。

行李识别牌

指我方出具的，仅用于识别托运行李的凭证。标签部分（带）将由我方随附至已托运的行李上，识别部分将由您保管。

行李凭证，行李收据

指机票中涉及托运行李承运的部分。

不可抗力

指异常的、无法预见和控制的情况，即使采取一切可能的挽救措施仍无法避免。

行程单

指当您使用电子机票旅行时，我方为您提供的旅行凭证，其中包含您的姓名、航班信息以及相应告示。该凭证必须由您保管，并在整个旅程中随身携带。

承运商

指按机票所述运载旅客和/或旅客行李的承运商，其航空公司代码将显示于机票或套票上。

办理登机手续截止时间

指我方或相应承运商指定的时间，您必须在该时间之前办理登机手续和领取登机牌。

损害

包括因航班承运或承运商提供的任何其他服务而引起的（或与此相关的）延误、损失或其他任何形式的损害而造成的死亡、人身伤害、损失。

SDR

指由国际货币基金组织规定的特别提款权。

日

指所有完整的日历日，包括周日和银行假日；用于通知时，发出通知的当日不计算在内；用于确定机票的有效期限时，机票签发日期或航班出发日期均不计算在内。

费用

指公布的飞机票价和附加费，包括应用价目表（飞机票价）的相关条件，如经要求，将由相关当局批准或在相关当局登记。

如果您希望搭乘由我方代码共享合作伙伴运营的航班，请参阅第2.3条，该条说明了本承运条件与代码共享航班承运条件的不同之处。

公约

指以下任一适用的法律规定：

- 于1929年10月12日在华沙签订的《统一国际航空承运某些规则的公约》；
- 于1955年9月28日修订的《华沙公约》；
- 由《蒙特利尔附加议定书1号》(1975)修订的《华沙公约》；
- 由《海牙议定书》和《蒙特利尔附加议定书2号》(1975)修订的《华沙公约》；
- 《瓜达拉哈拉补充公约》(1961)；
- 于1999年5月28日在蒙特利尔签订的《统一国际航空承运某些规则的公约》（以下称为《蒙特利尔公约》）。

约定的中途停留地点

在公约和承运条件中，这些是指机票或承运商时刻表中注明的旅客行程中的预定着陆点，出发地和目的地除外。

合同条件

指您的机票或“行程单”中说明和记录的条件，包括承运合同中的本承运条件。

第2条：适用范围

一般规定

2.1. 本承运条件即机票上提及的“承运条件”。根据第2.2、2.4和2.5条中的规定，本承运条件仅适用于在机票“承运商”栏内列明我方航空公司代码(LH)的航班。

包机

2.2. 如果是按照包机协议办理的承运，本承运条件仅适用于以引用或其他方式将其加入包机协议或机票中的情形。

代码共享

2.3. 我方与其他航空公司达成了某些协议，即所谓的“代码共享”。这意味着即使机票的“承运商”栏内注明“汉莎航空(LH)”为承运商，您的航班也可能由其他航空公司运营。对于代码共享航班，汉莎航空将在您预订时向您告知航班的承运商。

对于由其他承运商运营的航班所提供的代码共享服务，适用本承运条件。但是，代码共享合作伙伴可能拥有适用于其自己航班运营的条件，这些条件可能不同于由汉莎航空运营的航班的汉莎航空承运条件。因此，目前的承运条件中包含由其他代码共享合作伙伴规定的承运条件，并构成承运合同的一部分。

您应该阅读由代码共享协议中其他承运人运营的航班的条件，并熟悉相关事项，例如，办理登机手续的时间，以及有关无人陪同儿童的承运、动物承运、拒绝承运、氧气设备、非常规运营、拒绝登机赔偿以及行李限额/验收的要求和政策。

有关汉莎航空代码共享合作伙伴的信息，可在我方网站lufthansa.com上查看。

法律的优先适用

2.4. 如果本承运条件中包含或引用的任何条件与我方自己的价目表或适用法律不一致，则以此类价目表或法律为准。如果本承运条件中的任何一个条款在适用的法律下无效，则其他条款仍将有效。

承运条件的优先性高于其他规定

2.5. 除非本承运条件另有规定，否则如果其与德国汉莎航空公司关于同一主题的任何其他规定不一致，则以本承运条件为准。

第3条：机票

一般规定

3.1.

3.1.1. 我方只向机票上所列姓名的旅客提供承运，而且旅客必须出示有效机票；在电子订票的情况下，旅客必须出示预订系统中的有效电子客票传输凭证，其中包括相关航班的乘机联、所有连续的乘机联以及旅客联。我方有权验证您的身份。

3.1.2. 机票不得转让。

3.1.3. 折扣票价的机票退款可能会有所限制。具体条款及细则请参阅相应的票价条件。请选择最符合您需求的机票价格。我方建议您购买旅行取消保险。

3.1.4. 如果您持有上述第3.1.3条中的折扣机票，并因不可抗力造成无法成行，那么只要您立即就此告知我方，并提供有关发生该不可抗力的证据，我方将针对一般规则下不予退款的飞机票价部分予以退款（前提是机票尚未使用）。我方有权扣除届时公布的管理费。

3.1.5. 机票由始至终都是出票承运商的财产。该机票构成我方和旅客之间承运合同的证据。机票中的合同条件是本承运条件中各条款的概述。

机票作为承运要求的依据

3.1.6. 除非使用电子机票出行，否则您必须出示标示有您的姓名并包括所乘航班的乘机联、所有其他未使用的乘机联和旅客联的有效签发机票，不然您无权乘机。如果出示的机票严重残损，或者出票后经其他方更改，您亦无权乘机。如果使用电子机票出行，那么您需要出示有效身份证件证明您是旅客本人，且您拥有以您（旅客）的姓名正式签发的有效电子机票，方才有权乘机。

机票或会员卡丢失

3.1.7 (a) 如果您的机票全部或部分遗失或严重残损，或者您无法出示包含旅客联和所有未使用的乘机联的机票，经您申请后，我方会为您更换机票或部分机票，但您必须证明该航班的有效机票确已签发。我方可能收取相应的服务费。您无需再次支付飞机票价。但是，如果您遗失的机票或乘机联被第三方用于运载或办理退款，在该情况范围内，我方可能要求您以我方选择的形式，承担我方更换机票的票价。但如果损失是由于我方自身过失造成的，我方将不会索取赔偿。

3.1.7. (b) 如果您无法提供此类证据或者拒绝签订上述协议，签发更换机票的航空公司可能要求您支付全额票款。但经原出票公司确认，遗失或残损的机票在有效期满前未被使用的，相应机票价格可予以退款。如果您在有效期满之前找到原机票并将其交给出票公司，您可立即获取更换机票的退款。

谨慎保管义务

3.1.8. 机票是有价物。您有责任妥善保管机票，并采取一切必要措施，谨防机票丢失或被盗。

有效期

3.2.

3.2.1. 除非机票、本条件或者相应价目表（可根据机票中包含的信息限制机票的有效期）另有规定，否则机票的有效期为：

3.2.1.1. (a) 自出票之日起一年内；或

3.2.1.1. (b) 自首次旅行之日起一年内，前提是首次旅行发生在出票之日后一年内。

3.2.2. 如果由于我方无法确认预订而使您无法在机票有效期内旅行，该机票的有效期可延长至我方可能确认您预订的最早日期，您也有权按照第10条的规定退款。

有效期的延长

3.2.3. 如果您在旅途中因病无法在机票有效期内继续旅行，我方将延长您的机票有效期至您的健康状况允许您继续旅行之日。经诊断书或我方确认您适宜旅行后，我方将为您延长有效期，直至我方能够根据相应航线的预订旅行级别提供下一趟航班之日。如您患病，应提供诊断书予以证明。如果机票上所列的尚未完成的航程部分包含一个或数个中途停留，该机票有效期的延长时间不得超过自提供适宜旅行证明之日起的三个月。在此类情况下，我方将同样延长陪同您出行的直系亲属成员的机票有效期。

3.2.4. 如果旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的机票可以通过取消最短停留期限或延长其机票有效期的方式予以更改。如果旅客的直系亲属在旅途中死亡，陪同该旅客的直系亲属的机票有效期也可予以更改。但此类延期须在收到有效的死亡证明后办理，且有效期的延长时间不得超过自死亡日期起的四十五(45)日。

旅客要求的更改

3.3

3.3.3. 如果您所选择的价目表要求遵循固定机票航段顺序，请注意：如果旅客没有用到所有单个航段，或者不是按照原定的航段顺序和旅行数据来旅行，那么我方将根据您更改的路线重新计算飞机票价。因此，在您预订机票当天，您需要支付的飞机票价将根据您实际路线所在的价格组而定。该票价可能高于或低于您原来所支付的票价。

在预订当天，如果您起初订购的机票价格组并不适用于更改的路线，那么与您所更改路线相对应的先前最低价格组将成为重新计算票价的基础。

如果在预订更改路线的当天算出的票价变高，那么我方将按照已支付的票价收取差价。请注意，我方会按照您是否支付机票差价而安排承运。

如果您的机票的票价条件允许退款，而且您尚未使用任何单个航段，您可以根据票价条件来申请退款。这意味着您将失去搭乘飞机的权利。

此处第3.3.3条不适用于居住在奥地利的旅客的承运。

3.3.4. 以下条款适用于居住在奥地利的旅客的承运：

如果您所选择的价目表要求遵循固定机票航段顺序，请注意：如果旅客没有用到所有单个航段，或者不是按照原定的航段顺序和旅行数据来旅行，那么我方将根据您更改的路线重新计算飞机票价。如果您因不可抗力、疾病或您无法控制的其他原因而无法完成所有单个航班，或者无法按照机票原定的航段顺序完成旅行，并且您在意识到这些情况后立即告知我方并提供相应证明，则不适用以上规定。如果需要重新计算票价，则按您预订机票当天，您对实际路线需要支付的票价所在的价格区间来确定价格。该票价可能高于或低于您原来所支付的票价。

在预订当天，如果您起初订购的机票价格组并不适用于更改的路线，那么与您所更改路线相对应的先前最低价格组将成为重新计算票价的基础。

如果在预订更改路线的当天算出的票价变高，那么我方将按照已支付的票价收取差价。请注意，我方会按照您是否支付机票差价而安排承运。

如果您的机票的票价条件允许退款，而且您尚未使用任何单个航段，您可以根据票价条件来申请退款。这意味着您将失去搭乘飞机的权利。

承运商的名称与地址

3.4. 在机票上，我方的名称可能缩写为我方航空公司代码或其他形式。出发地机场也应视为我方地址，可见于机票上我方名称第一个缩写的对应处。

第4条：票价、附加费、杂费和费用

票价

4.1. 支付的票价是将您从实际出发地机场运载至实际目的地机场的费用。票价将根据您订票之日我方适用的价目表来计算，对应的航班日期和行程显示在机票上。票价不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的陆路运载服务费用。票价可能包括由航空公司征收的附加费。

税款和费用

4.2. 除了飞机票价外，您还应支付由州、当地政府、其他当局或机场运营商就旅客或向旅客提供的服务所征收的所有适用税款、费用和其他杂费。在您购买机票时，我方将告知您未包括在飞机票价中的税款、费用和其他杂费。这些通常也会在您的机票中另外列明。

货币

4.3. 根据适用法律的任何其他规定，应使用我方能够接受的货币支付票价。如果支付所使用的货币为出发地国家/地区的货币而不是发布票价时的货币，那么在机票开具之日，此类付款的汇率将按照我方指定的银行买入汇率。

第5条：预订

预订要求

5.1.

5.1.1. 每个乘机联只有按照乘机联上标明的旅行级别，并在当天该航班上有预订座位的情况下才会被接受。对于未预订座位的机票，在所需航班仍有座位的情况下，可以在稍后预订座位。

5.1.2. 我方或我方授权代理将记录您的预订。如经要求，我方将向您发送书面预订确认函。

5.1.3. 某些价目表含有限制您更改或取消预订的条件。具体条款及细则请参阅相应的票价条件。

购票时限

5.2. 如果您未在我方或出票旅行社规定的购票时限内支付票价，我方可能取消您的航班预订。

个人资料

5.3.1. 您同意，提供给我方的个人数据将用于以下目的：预订航班、购买机票、获取附加服务、安排和提供服务、为办理移民和入境手续提供便利，以及向政府机构递交与您的旅程安排相关的这些数据。您授权我方将此信息传输至我方办事处、出票旅行社、政府机构、其他航空公司或者任何其他上述服务的提供商，并仅用于上述目的。

5.3.2. 我方核查所有付款交易，以防止欺诈和任何其他类型的滥用行为。我方使用内部和外部资源来开展这项工作。您接受我们为此目的验证可明确识别身份的技术特征。如果发现特定情况，我方有权向德国汉莎航空集团内部其他公司（包括奥地利航空、欧翼航空、德翼航空、布鲁塞尔航空、瑞士全球航空、雪绒花航空、瑞士国际航空公司和Miles & More[®]飞常里程汇有限公司）发送信息（包括个人数据）。他们随后还将出于各自的目的处理这些信息。

预选座位

5.4.

5.4.1. 对于部分汉莎航空航班，您可以预选座位。您可以通过此服务选择（如可提供）特定座位类别（走道、靠窗、中间、加大腿部空间的座位、优先专区座位）。预选座位（收费）并非强制性。

如果您在一家航空公司预订航班并预订座位，但该航班是由另一家航空公司执飞的（这称为代码共享协议），请注意，此情形将导致您作为旅客与该执飞航空公司签订单独的合同。此合同在法律上独立于您的现有航班预订。对于由汉莎航空执飞的代码共享航班，仅可在线对长途航班预选座位。对于由汉莎航空执飞的使用其他航空公司营销航班号的洲内航班，如果您想预选座位，请联系汉莎航空客服中心。

5.4.2. 在任何情况下，您均可在办理登机手续时申请特定座位。如果使用“自动办理值机服务”

，您可以在流程最后选择一个座位，而不使用分配给您的座位，前提是该座位仍可选择。我方将尽力满足您的要求，但无法保证一定能够提供该座位。

5.4.3. 我方始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。这有时是出于航班运行、安全或安保的需要。如果购买了预选座位而该航班取消，或者出于安全或运营原因座位重新分配为其他座位类别，我方将退回您为座位类别支付的款项。如果您自愿放弃乘坐航班，或者对使用紧急出口处座位的能力提供了不实信息，那么相应款项将不予退回。

座位再确认

5.5.

5.5.1. 一般情况下，我方不要求对汉莎航空航班的座位进行再次确认。但如果其他承运商要求旅客对去程或返程的座位进行再确认，而您未进行确认，该承运商将有权取消您的去程或返程航班预订。

5.5.2. 您应自行了解与您旅行有关的任何其他承运商的预订再确认要求。如需再确认，您应向相应航班机票“承运商”栏上显示其航空公司代码的承运商进行再确认。

承运商取消续程航班和返程航班预订以及空位服务费

5.6. 以下旅客可能需支付服务费：

5.6.1. 未能按照我方指定的时间（如果未指定时间，则需确保有足够时间完成官方手续和出发程序）到达机场或者其他出发地点乘坐飞机，因而没有用上所预订的座位；或者

5.6.2. 到达机场时没有携带必要的凭证，造成无法成行，因而没有用上所预订的座位；或者

5.6.3. 在承运商指定的时间后取消其预订。如果由于航班延误、取消、取消原定经停点、无法提供航班座位或者以上提及的其中一个原因，旅客无法在航班出发前准时抵达，则无需支付服务费。

第6条：办理登机手续和登机

6.1. 各个机场办理登机手续的截止时间并不一致，我方建议您自行了解并遵守其各自办理登机手续的截止时间。为了您旅行的顺畅，建议预留充足的时间办理登机手续。如果您未在办理登机手续截止时间之前办理登机手续，我方有权取消您的预订。如果您需在第一个航段搭乘我方航班，我方或出票的旅行社将通知您办理登机手续的截止时间。有关为我方航班办理登机手续的截止时间信息，您可以在我方网站或者出票旅行社处获悉。除非另有说明，否则旅客必须在定期航班出发时间的45分钟之前办理登机手续。

6.2. 办理登机手续后，您必须在我方指定的时间之前在登机口候机。

6.3. 如果您未能准时抵达登机口，我方有权取消您的预订。

6.4. 对于因您不遵守本条件或我方合作伙伴（代码共享、互开票航空公司、包机）的条件而产生的任何损失或费用，我方不承担任何责任。

第7条：限制和拒绝承运

拒绝承运的权利

7.1. 如果我方在您预订之前已以书面形式通知您，我方自书面通知之日起不会为您提供运载服务，那么我方可在我方认为适当的情况下，拒绝向您提供运载服务或者继续向您提供运载服务。如果您在之前搭乘航班时违反了第7条和第11条的规定，并导致我方无法接受为您提供运载服务，则可能发生这种情况。此外，如果出现以下情况，我方有权拒绝向您提供运载服务或继续向您提供运载服务，或者取消您的座位预订：

7.1.1. 出于安全、安保或禁令原因，或者为了避免违反航班出境国、入境国或途径国任何适用的法律、法规或指令，有必要采取此措施；

7.1.2. 运载您可能严重危及其他旅客的安全、健康或舒适感；

7.1.3. 您的行为、状态、精神或身体状况（包括受酒精或所使用药物的影响），使您可能对您本人、其他旅客或机组人员造成危险；

7.1.4. 您在先前航班上有过严重违反我方行为准则的行为，并且我方有理由相信该行为仍可能再次发生；

7.1.5. 您拒绝接受安检；

7.1.6. 您没有支付相应的飞机票价、税款、费用或附加费；

7.1.7. 您未能持有有效的旅行证件；您希望进入您仅有权作为过境旅客或未持有有效移民文件的国家；您在飞行中销毁自己的旅行证件；或者您拒绝按要求将旅行证件交给机组成员（可获取收据）；

7.1.8. 您出示的机票并非合法获得或获取，或者违反Miles & More飞常里程汇的参加条款及细则，或者是已报失、被盗或伪造的机票，或者您无法证明自己是机票上载明姓名的旅客本人；

7.1.9. 您拒绝支付第3.3.1条中产生的差额（附加费），或者您出示的机票不是由我方或有权签发机票的旅行社签发的，或者机票严重损毁；

7.1.10. 您没有遵守我方的安保规定；

7.1.11. 您在登机时和在机上时未能遵守我方有关禁烟或不允许使用电子设备的规则。

如果因上述任一原因，我方或者我方任一合作伙伴（代码共享、互开票航空公司、包机）拒绝为您提供运载服务，则我方或者我方任一合作伙伴均不承担任何运载或赔偿要求。

特殊协助

7.2.

7.2.1. 如果您是残疾旅客或患病旅客，或者需要任何特殊协助，则必须提前告知我方。如果旅客在购票时已将其特殊需求告知我方，并且我方已接受为其提供运载服务，则我方不得以其需要协助为由而拒绝运载。

儿童的承运

7.2.2. 年龄不满五周岁的儿童，在乘机时必须由已年满18周岁的成人陪同。5-12周岁的无人陪伴儿童必须提前通过电话登记，方可安排承运事宜。出行必须支付相应的公布价格，并满足销售办事处或出票旅行社的公布条件。

7.2.3 在旅途中，也可将儿童自己的座椅安置在客舱座位上供其使用，因此，您必须为两周岁以下的儿童预订额外的座位。在整个飞行途中，您必须使用座位上的安全带固定儿童座椅。儿童座椅必须适合在机上使用。否则，我方有权拒绝随客舱运输儿童座椅。如果儿童安全座椅没有正确固定、未能正常发挥作用或者没有按照说明来操作，我方对由此产生的任何后果不承担任何责任。

有关携带儿童出行的更多信息，尤其是适合在机上使用的儿童座椅的信息，请参阅我们的网站 lufthansa.com 上 >“为您的旅行做准备”>“与儿童一起旅行”菜单下的内容。

拒绝承运赔偿

7.3. 如果您因上述任一原因被拒绝承运，或者我方因任一原因取消了您的座位预订，您的权利仅限于根据第10.3条要求退还未使用的乘机联的飞机票价。

第8条：行李和超额行李

免费行李和超额行李

8.1. 根据适用的价目表，作为行李限额的一部分，您可以携带有限数量的行李物品登机。您的

免费行李额将显示在机票上，您也可以咨询我方或者出票的旅行社，获取相应信息。当行李超过免费行李额，以及携带特殊行李时，您需要支付行李承运费。对于由伙伴航空公司（代码共享航班）运营的标有汉莎航空航班号的航班，免费行李额同样会在机票上标明；但是，超额行李费将按首个运营航班的承运商的规则征收。关于这些情况下适用的费率问题，您可向我方或出票旅行社咨询。

每件行李的重量不得超过32千克。

陌生人的行李

8.2. 对于从陌生人处收到的任何行李，请勿随手提行李或托运行李带上飞机。

不得作为行李的物品

8.3.

8.3.1. 您的行李中不得含有下列物品：

8.3.1.1. 可能危及飞机、机上人员或财物安全的物品，比如在国际民用航空组织或国际航空运输协会《危险品规定》中指定的物品，该文件可向我方或出票旅行社索取。尤其不得含有下列物品：爆炸品、压缩气体、氧化物、放射性或者磁化物、易燃、有毒或侵蚀性物质等。

8.3.1.2. 被出境国、入境国或途经国的任何适用法律、规定或命令禁止承运的物品；

8.3.1.3. 具有危险性或不安全性的物品、特殊重量、尺寸、形状或者性质的物品，或者易碎、易腐或精细物品，均不适合承运；若想了解有关具体情况的进一步说明，可直接向我方或出票旅行社咨询；

8.3.1.4. 独立锂电池或可充电锂电池（通常用于电子消费品，例如笔记本电脑、手机、手表和相机）只能随手提行李携带。最多可携带两块独立锂电池或可充电锂电池（额定功率不超过160瓦时），作为电子消费品的备用电池。若要携带额定功率在100瓦时至160瓦时之间的独立电池或可充电电池，需事先获取航空公司的批准。有关电池和可充电电池的承运详情，请参阅国际民用航空组织(ICAO)的《国际危险品规定》，该规定可直接在ICAO网站的“危险品”部分查阅，也可在Luftfahrt-Bundesamt LBA（德国联邦航空管理局）的网站获取。

8.3.2. 如果您持有或行李中包括任何形式的武器，特别是：(a)随身武器和用于攻击或防御的喷雾，(b)弹药和爆炸品，(c)任何从外观或标记上看似武器、弹药或爆炸品的物品，那么在启程前您必须通知我方。我方根据承运危险物品的相关规定，仅接受以货物或托运行李的形式承运此类物品。第2句话不适用于出于公务而必须佩带武器的警察。飞行期间，他们须将武器交给机长。

8.3.3 任何形式的武器，尤其是随身武器和喷雾。我方可酌情决定是否允许将体育用武器作为行李携带。这些武器必须卸下弹药并扣上保险。弹药的承运应遵守第8.3.1.1条指定的ICAO和IATA规定。

8.3.4.

如果您故意在托运行李中夹带第8.3.1和8.3.2条所禁止的物品，我方对任何此类物品不承担责任。

拒绝承运的权利

8.4.

8.4.1. 根据第8.3.2和8.3.3段的规定，我方拒绝将第8.3段中所述物品作为行李承运；若在承运过程中发现任何相应物品，我方有权拒绝继续承运。

8.4.2. 如果我认为相关物品由于其尺寸、形状、重量、内容、性质、出于安全原因，或者严重影响其他旅客的舒适感而不适合承运，我可以拒绝将此类物品作为行李承运。有关不适合承运的物品的信息，您可向我方咨询。

8.4.3. 如果行李未通过合适的行李箱或其他类似容器妥善包装，无法确保能够经受惯常处理以及安全牢固地运输，则我方有权拒绝承运该行李。

旅客和行李检查

8.5. 出于安全和安保考虑，我方可能要求您允许我方对您个人及您的行李进行搜查或筛检，并对您的行李进行X射线检查。如果您不愿我方对您个人或行李进行搜查，以确定是否存在第8.3段所指明的不可接受的物品或未按要求提交的物品，我方可拒绝对您及您的行李提供承运；在这种情况下，您的赔偿权仅限于根据本承运条件第10.3条的规定获取飞机票价退款。

托运行李

8.6. 接受您的托运行李后，我方将妥善保管。我方会将其登记至您的机票，以当作您的行李收据。我方出具的行李识别牌和行李收据仅用于识别目的。

8.6.2. 托运行李上必须注明您的姓名或者附上其他个人身份标签。

8.6.3. 托运行李将与您同机承运，除非是出于航班安全、安保或运行方面的原因而由其他航班承运（尽可能安排在下一个航班）。如果您的托运行李位于随后的航班中，我方会将其交付至您的居所，除非您需要亲自前往办理清关。您在第14条下的权利（损害责任）不受影响。

手提行李

8.7.

8.7.1. 我方可能指定手提行李的数量、最大重量和最大尺寸。在所有情况下，手提行李必须能

放入前排座位下方或行李柜中。如果您的手提行李不满足以上条件，或不满足安全和安保要求，则必须作为托运行李运输。

8.7.2. 如果您的物品不适宜随飞机货舱运输（例如精致的乐器），并且不符合上述第8.7.1段的要求，您须事先通知我方，我方接受承运该物品后，方可将其带上客舱。我方可能为此项附加服务征收附加费。

托运行李的交付

8.8.

8.8.1. 您必须在目的地或中途停留机场尽快领取您的行李。

8.8.2. 只有付清任何未付金额后，我方才会将托运行李交付给行李收据的持有人。

8.8.3. 对于要求领取托运行李的人无法出示行李收据或无法通过行李（识别）牌找到行李的情况，如果我方已开具该行李收据，只有在其提供了我方认可的相关证明后，我方才会向其交付行李。

宠物和协助犬

8.9.

8.9.1. 运载犬、猫以及其他宠物须遵守我们的协议及下列条件：您必须保证动物已得到妥当装箱，并携带当前有效的健康和接种证明、入境许可及入境或过境国家所要求的其他文件。我方有权决定动物的承运方式，并且有权限制一架飞机被承运动物的数量。

8.9.2. 动物的重量（包括容器和任何所携带的食物重量）不包括在旅客的免费行李额中。如需运载动物，必须支付超额行李费。

8.9.3. 在可行情况下，旅客所需的经认可的协助犬将允许进入客舱并免费运载；请参阅第8.9.5段。

8.9.4. 在往返美国的航班上，且在14 C.F.R.第382部分及其他适用法律法规规定的范围内，汉莎航空可接受免费运输与乘客同行的服务动物，该旅客须为有残疾的符合资格个人，需要服务动物协助开展工作或执行任务，以为该乘客提供便利。如需携带服务动物出行，您必须查看并遵守规定的要求。

携带服务犬出行的相关信息

汉莎航空所谓的服务动物仅限服务犬。携带服务犬出行的有残疾的符合资格个人应对其服务犬的安全、健康、福祉和行为承担全责，包括服务犬与其他旅客和机组成员的互动，他们可能在登上飞机时或在登机口区域接触服务犬。

携带服务犬出行的有残疾的符合资格个人应全权负责遵守所有政府法律、法规和要求，包括但不限于运输服务犬的出发/目的国家/地区、州或区域的健康证书、许可和防疫要求，包括在旅

客的中转目的地适用的法律和法规，并应负责未能遵守此等法律法规所产生的任何费用或后果，这可能包括在抵达时对服务犬采取隔离措施。

8.9.5. 请注意，为确保航班运营安全和顺畅，您的宠物必须训练有素且在公共场合行为得当。为使宠物能与您一起进入客舱，宠物必须服从您的指令且行为得当。如果您的宠物行为不当，则需要为其戴上口套，将其放入货舱运输（如果有运输容器），否则我方或将拒绝承运。

随客舱运输的动物（包括适用时的运输容器）必须安置在您座位的脚部空间内，并且在整个航班时段内恰当固定。

8.9.6. 您必须为您的动物的安全、健康和行为承担全部责任，并有责任满足任何相关入境国或途经国的出入境、健康和其他法规要求。

如果未能履行以上责任，您需要承担所有相关费用，以及由您的动物造成的一切损害；除非损害是因我方的故意行为或严重过失造成的，否则我方不承担任何责任。

第9条：航班时刻表、延误及航班取消

时刻表

9.1. 我方在接受您的订票之前，将告知您在预订时有效的预定出发时间，并在您的机票上列明。签发机票后，我方可能需要更改预定出发时间。如果您向我方提供了您的联系方式，我方将尽力通知您航班时刻的任何变更。在您购票之后，如果我方对预定出发时间做出重大变更而您不能接受，并且我方无法为您改签合适的替代航班，您有权按照第10.2条的规定获得退款。

取消、重新预订、延误

9.2. 我方将采取一切措施避免延误。在此过程中，为了避免航班取消，我采取的措施可能包括为您的航班安排其他飞机或使用其他航空公司。

9.3. 如果发生延误、改签和取消，我方会在机场或您登机时，及时向您告知相关信息。您也可以在我方网站lufthansa.com上了解关于您航班的信息。

第10条：退款

一般规定

10.1. 我方将根据本条以下段落和相关票价条件，向您退还任何未使用的机票或部分机票：

退款接收人

10.1.1. 我方将向机票上载明姓名的旅客退款，或者向能够出示充分付款证据的机票付款人退款，除非另有规定。

10.1.2. 如果机票上载明姓名的旅客不是机票的付款人，并在机票上载明退票限制条件的，我方将把票款退给该机票的付款人或其指定人员。

10.1.3. 除机票遗失的情形外，只有在将机票和所有未使用的乘机联全部交还给我方后，我方才会提供退款。

10.1.4. 向任何出示旅客联和所有未经使用的航班乘机联、声称自己是第10.1.1或10.1.2节中认定的合法收款人提供的退款，均被视为退款至合法接收人。

非自愿退款

10.2.

10.2.1. 如果我们取消航班、未能根据时刻表运营航班（即，对于长期异常，延误超过2小时，或对于短期异常，延误超过5小时），则我们将按以下规定为您提供退款。

10.2.1.1. 如果机票完全未使用，退还已付飞机票价。

10.2.1.2. 如果机票已部分使用，退款额不少于已付票价与已使用航段票价之间的差额。

自愿退款

10.3.

10.3.1. 如果申请退款的理由不属于本节第10.2.1.段规定的范围，且相应的票价条件也有规定，那么退款金额为：

10.3.1.1. 如果机票完全未使用，退款额等于已付票价扣除合理的服务费或退款手续费之后的余额；

10.3.1.2. 如果机票已部分使用，退款额等于已付票价减去已使用航段的适用票价、再扣除任何适用的服务费或退款手续费之后的余额。

遗失机票的退款

10.4.

10.4.1. 如果您的机票全部或部分遗失，只要您提供了令我方信服的机票遗失证明，支付合理的费用，并满足下列情况时可办理退款：

10.4.1.1. 遗失的全部或者部分机票尚未被用于运载、退款或补票，没有再次收取票价（但该遗失机票被他人用于运载、退款或补票是因我方过失造成的除外），以及

10.4.1.2. 申请退款人填写我方提供的申请单，声明该遗失的全部或部分机票一旦被第三方出示和兑换，用于运载或退款，则同意向我方偿还所退票款（但任何欺诈和/或被第三方冒用是因

我方重大过失造成的除外)。

10.4.2. 如果是我方遗失了机票或机票的一部分，我方将为此承担责任。

拒绝退款

10.5.

10.5.1. 在机票有效期期满六个月后申请退款，我方可不予办理。

10.5.2. 对于作为离境证明向国家政府官员或承运商出示的机票，我方有权拒绝退款；但如果您能够向我方证明您已被允许在该国/地区停留，或您将改乘其他承运商航班或使用其他交通方式离开该国，则可以办理退款。

货币

10.6. 所有退款必须按照政府法律、规则 and 规定，或者按照最初购买机票的国家/地区以及执行退款的国家/地区的要求来办理。根据之前的规定，退款方式和货币与支付票价所采用的方式和货币相同。

退款人

10.7. 退款只能由原出票承运商办理。

退款至信用卡账户

10.8. 如果您购票时使用信用卡支付票款，则票款只能被退还到原卡帐户上。我方将根据本条所述规则，以您原支付的机票金额与币种为基础计算退款额。由于信用卡公司征收的相应费用以及所采用的货币兑换差额，退还到您信用卡中的票款额可能与信用卡公司扣除的原始金额有所不同。接收者无权就此差额向我方提出退款索偿。

第11条：机上行为

一般规定

11.1. 如果您在机上的行为危及飞机或者飞机上任何人或者财物的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为，我方可以采取自认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续发生。我方可能拒绝继续向您提供运载服务，而且您有可能因机舱内的违法行为而被起诉。

电子设备

11.2. 在机上不允许使用移动电话、无线广播设备和遥控玩具。但是，如果航班上配备有功能性移动电话技术，您可使用移动电话。在这些飞机上使用移动电话时需遵从机组人员的指令。

请留意机上机组人员的通告以及其他信息材料，或者《FlyNet指南》。因技术限制，旅客全程均无法使用语音通话。在“系好安全带”的标志关闭时，允许使用摄像机、手提电脑、MP3播放器、CD播放器和电脑游戏。

航班禁烟

11.3. 所有汉莎航空航班均已禁烟。机上所有区域均不允许吸烟。此规定同样适用于电子烟。

含酒精的饮料

11.4. 不允许在机上饮用私人携带的含酒精饮料。

系好安全带的义务

11.5. 按照一般规定，您在整个飞行过程需保持就坐状态。就座后，您必须系紧安全带。

在机上拍照和录影

11.6. 仅在被拍摄者的权利（特别是其隐私权）能够得到保护和保障的情况下，才允许在机上拍照和录影。根据机组人员的指示，可能随时禁止在机上拍照和录影。

佩戴口罩的义务

11.7.

11.7.1. 您必须按规定在登机时、在搭乘航班全程以及离开飞机时佩戴完全遮住口鼻的口罩。

11.7.2. 六岁以下儿童，以及由于医学方面的原因可证明无法佩戴口罩的人士可免于遵守此规定，前提是其可使用德国汉莎航空集团表格提供最新医学证明，且持有在预定出发时间前48小时内进行的正式认可的新冠病毒阴性测试（PCR测试）结果。

11.7.3. 更多信息，特别是有关德国汉莎航空集团表格、不同类型口罩的可接受性，以及详细联系方式的信息，请参阅[此处](#)。如果您受限于客观条件，无法提供符合第 11.7.2 节要求的 Covid19 阴性测试结果，[请点击此处](#)。

第12条：额外惠益

12.1. 如果我方为您安排第三方提供除航班相关服务之外的服务，或者出具与航班无关的承运服务的承运凭证，我方仅作为您的代理。在这些情况下，适用第三方服务供应商的条款与细则。

12.2. 对于我方自行行为旅客提供的往返公交服务，以及除航班服务之外的服务，则上述服务可能遵循不同的条件。我方可应要求向您发送条件信息。

第13条：行政手续

13.1.

13.1.1. 您应负责获取所有出境、入境或过境各国所需要的旅行证件和签证，并遵守其所有法律和法规要求；这同样适用于我方在这方面的规定和指示。旅行证件和签证在整个旅行持续期间（包括暂停飞行期间）都必须有效。我方在这方面将不承担任何责任；需要特别注意的是，我方没有义务检查证件的有效性。

13.1.2. 如果旅客没有取得必要的证件或签证，或者不遵守相关法律、规定或指示，我方对所造成的后果不承担任何责任。

旅行证件

13.2. 在旅行之前，您应出示相关国家/地区的所要求的所有出境、入境、健康和其他证件，并且允许我方收存其复印件。如果您不遵守以上规定或者您的旅行证件不符合要求，我方有权拒绝承运；对于您由此产生的任何损失或费用，我方不承担任何责任。

拒绝入境

13.3. 如果出于任何原因，您被拒绝进入某个国家，则因您不被允许进入相应国家（过境国或目的地国），我方根据当局指令将您送回出发地或其他目的地时，您有义务支付适用的飞机票价。我方可从您未使用的承运票款中或者您向我方提供的任何支付选项中扣除此类飞机票价。对于我方已将您运至该拒绝入境地点的票款，我方不予退还。

旅客有责任支付罚金等费用。

13.4. 因您未能遵守有关国家/地区的法律、法规、命令、要求或者其他旅行规定，或者您未能出示所要求的证件，造成我方被要求支付任何罚款或罚金，或者承担任何费用，您有责任偿还我方所支付的任何款项或承担的任何费用及手续费。旅客和购票人均有责任履行此责任。我方有权从您未使用航段的票款或者我方所掌管的您的款项中扣除以上费用。每个国家的罚款金额可能不尽相同，可能大大超出所付票价。因此，为了您自身的利益，请确保仔细了解您所旅行的国家/地区的相关入境规定。

海关检查

13.5. 如经要求，您应接受海关或其他政府官员对您托运行李和手提行李的检查。对于您在该检查过程中产生的任何损害，或因您未遵守这些要求而产生的任何损害，我方不承担责任。

安检

13.6. 您及您的行李需接受政府当局、机场工作人员或我方执行的任何安检。

旅客数据传输

13.7. 如果有关当局根据强制法律和法规提出要求，为履行承运合同，我方有权向国内或国外当局（包括美国和加拿大当局）传输您的护照数据，以及我方处理和使用的与您的航班有关的所有个人数据。

第14条：损失或损害责任

一般规定

14.1.

14.1.1. 对于德国汉莎航空公司以及作为签约合作伙伴提供运输服务的其他公司的责任，适用不同的承运条件。

14.1.2. 运输须遵守1999年3月28日《蒙特利尔协议》的责任令，该协议通过第889/2002号条例(EC)修正的版本和成员国的国家立法在欧洲共同体执行。

14.1.3. 如果损害是由于受害方造成或促成的，应按照适用的法律，相应免除或减轻我方对由受害方过失造成的损害承担的责任。

14.1.4. 我方仅对在提供自己的航班服务过程中发生的损害负责。如果我方对由其他承运商运营的航班服务运输出具机票，或者采用其他运营商的航班服务运输行李，则我方仅作为该承运商的代理行事。但对于托运行李损坏，您可以向第一个或最后一个承运商提出索赔。

14.1.5. 如果运营服务的航空公司有别于订约航空公司，您有权就损害与两家公司联系或提出索赔。如果航空公司的名称或代码（代码共享）显示在机票上，则该航空公司为订约航空公司。

14.1.6. 对于因我方遵守国家法规或者由于您未能履行义务而造成的任何损害，我方不承担责任。

14.1.7. 在任何情况下，我方的责任范围均不超出所记录的损害金额。如果由于我方的故意行为或重大失误而造成间接性或后果性损害，我方将对此负责；协议规定不受影响。

14.1.8. 我方的责任免除和限制同样适用于我方员工、代表，以及其飞机由我方使用的公司及其员工和代表。从我方及上述人员处获取的损害索赔总额不得超过适用的最高赔偿金额。

14.1.9. 除非其他地方有明确规定，否则根据协议或适用法律，本承运条件的任何条文均不应使我方放弃我方的责任免除或责任限制。

死亡或受伤赔偿

14.2.

14.2.1. 对旅客受伤或死亡所承担的责任不设赔偿金额上限。对于不超过113,100SDR（约121,243欧元）的损害，航空公司不得以过失为由对损害索赔提出抗辩。请注意，2019年12月28日以后最高责任额为SDR 128,821。如果超过上述金额，且航空承运商可以证明损害并非由其疏忽或其他错误所导致的，则可以提出抗辩。

预付金

14.2.2. 如果旅客死亡或受伤，航空公司必须在确认有权获赔人士的身分后的15天内支付预付金，以应付其实时经济需要。如果旅客死亡，预付金需不少于SDR 16,000（约17,600欧元）。

。

行李损坏、遗失或损毁

14.3.

14.3.1. 我方将对行李的损坏、遗失或损毁作出最高SDR 1,131（约1,213欧元）的责任赔偿。请注意，2019年12月28日以后最高责任支付总额为SDR 1,288。如果是托运行李，只要行李在托运前未受损，即使不是我方过失，我方仍需承担责任。对于手提行李，我方只对过失行为负责。

更高的行李责任限额

14.3.2. 如果旅客最迟于办理登机手续时作出特别声明及支付附加费，可获更高的责任限额。

行李相关投诉

14.3.3. 如果行李损坏、遗失或损毁，旅客必须尽快以书面或文本形式向航空公司申请赔偿。如果托运行李损坏，旅客必须在收到损坏行李的7天内/收到延误行李的21天内提出书面或文本形式的赔偿申请。

14.3.4. 我方无需对您行李内的物品损害承担责任，除非损坏是由我方的重大过失或故意行为造成的。如果这些物品造成其他旅客的行李损坏或者我方财产损坏，则您有责任赔偿我方的所有损失以及因此产生的费用。

承运旅客和行李延误

14.4.

14.4.1. 如果由于运载旅客期间延误而造成损害，除非我方已采取一切合理的措施以避免损害，或者不可能采取该等措施，否则我方将承担损害责任。旅客延误的损害赔偿责任上限为SDR 4,694（约5,032欧元）。请注意，2019年12月28日以后最高责任支付总额为SDR 5,346。

14.4.2. 如果由于托运行李期间延误而造成损害，除非我方已采取一切合理的措施以避免损害

，或者不可能采取该等措施，否则我方将承担损害责任。运载行李延误的损害赔偿责任上限为SDR 1,131（约1,213欧元）。请注意，2019年12月28日以后最高责任支付总额为SDR 1,288。

14.4.3. 如果损坏是由受害方造成或促成的，那么索赔金额将按照受害方的责任比例予以减少。尤其需要注意，受害方不得通过购买不合理的替代品来提高行李遗失或延误的赔偿金额。

超售导致登机被拒

14.5.

14.5.1. 我方将为无人陪伴儿童、患病旅客以及残障旅客优先分配可用座位。在其他情况下，我方将根据旅客抵达的顺序为其安排座位，同时考虑到其出行原因。

14.5.2. 如果我方可预计部分旅客将被拒绝登机，我方会提前尝试寻找同意自愿放弃出行的旅客。

取消

14.6. 如果航班取消，如有需要，我方将尝试为您改签至其他航空公司运营的航班。

第15条：索偿及诉讼的时效

索偿通知

15.1. 根据承运合同，如果您无条件地接受了运送给您的行李，我方将默认为只要您没有提出异议，即表示该行李已经完好交付于您。如果接收人并未在发现行李损坏后立即（对于国际航空旅行，最迟在收到行李后七天内）向承运商提出申诉，则承运商无需针对损坏行李采取任何措施；此规定同样适用于因行李交付延误而造成的任何损坏，在此情况下，必须立即提出申诉，但最迟可在交付行李后的21天内提出。损坏通知必须以书面形式提出。

索赔截止日期

15.2. 如果自飞机抵达目的地日期起、自飞机理应抵达之日起或者运载中断之日起两年内提出索赔，则我方仅负责国际承运中任何类型的损坏的索赔。索赔截止日期的计算方法将遵守该案件指定的法庭的法律。

第16条：其他政策

我方还根据我方采用或发布的其他规定和条件提供承运。这些规定和条款非常重要，而且可能会随时发生变化。这些包括儿童、孕妇、患病旅客的承运、电子设备的使用限制，以及在机上饮用酒精饮料的规定。有关上述事项的所有规定和条件，可向我方咨询。

第17条：消费者调解委员会

我方会在消费者调解机构的见证下解决争议。具有法定资格的调解机构为
söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (公共交通注册协会的消费者调
解委员会), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,

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

欧洲委员会还提供了一个在线纠纷解决(ODR)平台, 可用于提起诉讼。该平台位于

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

第18条 : 标题

本承运条件中的标题仅为确保内容清楚易懂, 与提供解释或提起损害赔偿并不相关。