



## Ogólne warunki przewozu pasażerów i bagażu (OWP dla biletów lotniczych)

Frankfurt, czerwca 2022 r.

Wydawca:

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Artykuł 1: Definicje terminów .....	2
Artykuł 2: Zakres obowiązywania .....	3
Artykuł 3: Bilety .....	3
Artykuł 4: Taryfy, podatki, opłaty i dopłaty .....	5
Artykuł 5: Rezerwacje .....	5
Artykuł 6: Odprawa i wchodzenie na pokład .....	6
Artykuł 7: Ograniczenie i odmowa przewozu .....	7
Artykuł 8: Bagaż .....	8
Artykuł 9: Rozkłady rejsów, opóźnienia i anulacja rejsów .....	11
Artykuł 10: Zwrot należności .....	12
Artykuł 11: Zachowanie na pokładzie .....	12
Artykuł 12: Dodatkowe usługi .....	13
Artykuł 13: Formalności administracyjne .....	13
Artykuł 14: Odpowiedzialność za szkody .....	14
Artykuł 15: Nagłówki .....	17
Artykuł 16: Pozostałe postanowienia .....	17
Artykuł 17: Rada arbitrażu konsumenckiego .....	17



## Artykuł 1: Definicje terminów

O ile znaczenie terminu nie wynika z kontekstu, następujące sformułowania mają znaczenie określone poniżej:

### **My**

oznacza Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

### **Ty**

oznacza wszelkie osoby będące pasażerami (porównaj z definicją „pasażera”).

### **Rezerwacja**

obejmuje wszystkie informacje dotyczące planowanego przewozu.

### **Odcinek biletu**

stanowi część biletu lotniczego, która uprawnia pasażera do podróży na danym odcinku.

### **Pasażer**

to każda osoba, która za naszą zgodą jest lub ma być przewożona samolotem na podstawie biletu lotniczego.

### **Bilet lotniczy**

to oznakowane numerem i zapisane w formacie elektronicznym potwierdzenie opłaconego biletu, udokumentowane w postaci odcinka biletu (kupon pasażerski). Terminy „bilet lotniczy” i „bilet” są wykorzystywane w niniejszym tekście zamiennie.

### **Przerwa w podróży**

jest to przerwa na życzenie pasażera, następująca w miejscu znajdującym się pomiędzy miejscem wylotu a miejscem przylotu, na którą uprzednio wyraziliśmy zgodę.

### **Pokwitowanie nadania bagażu**

to część biletu odnosząca się do przewozu bagażu rejestrowanego.

### **Przewoźnik lotniczy**

jest to przewoźnik, który przewozi pasażera lub jego bagaż na podstawie biletu lotniczego i którego kod linii lotniczych (Airline Designator Code) znajduje się na bilecie lotniczym.

### **Termin zamknięcia odprawy**

jest to godzina wyznaczona przez nas lub przez innego przewoźnika, do której należy zakończyć formalności związane z odprawą i uzyskać kartę pokładową.

### **Szkoda**

obejmuje śmierć, uszkodzenia ciała, szkody związane z opóźnieniem, utratą lub wszelkie inne szkody powstałe w wyniku przewozu lub w związku z przewozem lub innymi usługami przewoźnika.

### **SDR**

to specjalne prawa ciągnięcia (Special Drawing Rights) zgodnie z definicją Międzynarodowego Funduszu Walutowego.

### **Dni**

są to wszystkie pełne dni kalendarzowe, łącznie z niedzielami i dniami ustawowo wolnymi od pracy; w przypadku powiadomień nie wlicza się dnia wysłania powiadomienia; w przypadku ustalania okresu ważności biletu nie wlicza się dnia wystawienia biletu oraz dnia wylotu.

## **Artykuł 2: Zakres obowiązywania**

### **Postanowienia ogólne**

2.1 Niniejsze Warunki przewozu mają zastosowanie do rejsów oznaczonych kodem „LH” na bilecie lotniczym.

### **Code share**

2.2 Zawarliśmy porozumienia z innymi liniami lotniczymi – tzw. umowy „code-share”. Oznacza to, że nawet wówczas, gdy w polu „przewoźnik” na bilecie lotniczym widnieje Lufthansa (LH), rejs może być obsługiwany przez inne linie lotnicze. W przypadku rejsów code-share Lufthansa poinformuje Cię przy rezerwacji, który przewoźnik będzie obsługiwać dany rejs.

W przypadku usług świadczonych w ramach umów code-share na rejsach obsługiwanych przez innego przewoźnika zastosowanie mają niniejsze Warunki przewozu.

W przypadku obsługi rejsu przez innego przewoźnika należy zapoznać się ze wszystkimi szczegółami np. terminy odpraw, postanowienia dotyczące ponownego potwierdzania rezerwacji, wymagania i polityki przewoźnika obsługującego rejs w zakresie przewozu dzieci podróżujących samodzielnie, przewozu zwierząt, odmowy przewozu, aparatów tlenowych, zakłóceń operacyjnych, odszkodowania za odmowę wejścia na pokład, limitu bezpłatnego bagażu oraz przyjmowania bagażu do przewozu itp.

Informacje o partnerach code-share Lufthansy znajdują się na naszej stronie internetowej [lufthansa.com](http://lufthansa.com).

## **Artykuł 3: Bilety**

### **Postanowienia ogólne**

#### **3.1**

3.1.1 Usługi przewozu będziemy świadczyć wyłącznie na rzecz pasażera, którego imię i nazwisko widnieją na bilecie lotniczym powiązanych z potwierdzoną rezerwacją. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przewozu, jeżeli pasażer nie będzie w stanie zweryfikować swojej tożsamości.

3.1.2 Biletów nie można przekazywać innym osobom.

3.1.3 Warunki dotyczące zwrotu środków za bilety lotnicze regulowane są przez odpowiednie postanowienia taryfy obowiązujące w chwili wystawiania biletu. Zalecamy wybranie taryfy biletowej



najlepiej odpowiadającej Twoim wymaganiom. Zalecamy również wykupienie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży.

## **Okres ważności**

### **3.2**

3.2.1 O ile na bilecie lotniczym, w niniejszych Warunkach lub w stosownych taryfach (które odpowiednio do informacji na bilecie mogą ograniczyć okres jego ważności) nie określono inaczej, okres ważności biletu lotniczego wynosi:

3.2.1.1 jeden rok, licząc od daty wystawienia, lub

3.2.1.2 jeden rok, licząc od daty rozpoczęcia podróży, o ile przypada ona w ciągu roku od daty wystawienia biletu lotniczego.

## **Zmiany dokonywane na wniosek pasażera**

### **3.3**

(pkt 3.3.1 i 3.3.2 zostały usunięte)

3.3.3 Jeżeli wybrałeś/-aś taryfę, która wymaga zrealizowania poszczególnych etapów podróży zgodnie z kolejnością podaną na bilecie, pamiętaj, że jeżeli nie wykorzystasz przewozu na poszczególnych odcinkach lub nie zrealizujesz podróży w kolejności podanej na bilecie lotniczym, przy niezmiennych pozostałych danych podróży, dokonamy przeliczenia taryfy zgodnie ze zmienioną trasą. Opłata biletowa zostanie wówczas wyliczona dla faktycznie przebytej trasy, w danej grupie cenowej, według stawek z dnia dokonania rezerwacji. Tak wyliczona opłata biletowa może okazać się wyższa lub niższa niż pierwotna cena biletu.

Jeżeli grupa cenowa, w której bilet został pierwotnie zarezerwowany jest niedostępna dla zmienionej przez Ciebie trasy w dniu rezerwacji, wówczas opłata biletowa na zmienionej trasie zostanie przeliczona według najtańszej dostępnej poprzedniej grupy cenowej.

Jeżeli w dniu rezerwacji opłata wyliczona dla zmienionej trasy byłaby wyższa, wówczas uwzględnimy cenę już zapłaconą i pobierzemy jedynie należną różnicę. Pamiętaj, że wykonanie usługi przewozu może zależeć od uregulowania tej różnicy.

O ile warunki taryfy, w której wykupiłeś/-aś bilet, zezwalają na zwrot i nie wykorzystałeś/-aś jeszcze żadnego z odcinków podróży, możesz dochodzić zwrotu ceny biletu stosownie do warunków taryfy. W takim przypadku nie zachowujesz prawa do przewozu.

Postanowienia niniejszego pkt 3.3.3 nie dotyczą przewozu pasażerów, których miejscem zamieszkania jest Austria.

3.3.4 W odniesieniu do przewozu pasażerów, których miejscem zamieszkania jest Austria, zastosowanie mają następujące postanowienia:

Jeżeli wybrałeś/-aś taryfę, która wymaga zrealizowania poszczególnych etapów podróży zgodnie z kolejnością podaną na bilecie, pamiętaj, że jeżeli nie wykorzystasz przewozu na poszczególnych odcinkach lub nie zrealizujesz podróży w kolejności podanej na bilecie lotniczym, przy niezmiennych pozostałych danych podróży, dokonamy przeliczenia opłaty biletowej zgodnie ze zmienioną trasą. Nie ma to zastosowania, jeżeli Twoje plany podróży po prostu ulegną zmianie lub jeżeli działanie siły



wyższej, choroba lub inne okoliczności będące poza Twoją kontrolą uniemożliwią Ci rozpoczęcie podróży na wszystkich odcinkach lub poszczególnych odcinkach w kolejności określonej na bilecie lotniczym. Jeżeli będzie to możliwe, uprzejmie prosimy o jak najszybsze informowanie nas o wszelkich zmianach. W przypadku przeliczenia opłata biletowa zostanie wyliczona dla faktycznie przebytej trasy, w danej grupie cenowej, według stawek z dnia dokonania rezerwacji. Tak wyliczona opłata biletowa może okazać się wyższa lub niższa niż pierwotna cena biletu.

Jeżeli grupa cenowa, w której bilet został pierwotnie zarezerwowany jest niedostępna dla zmienionej przez Ciebie trasy w dniu rezerwacji, wówczas opłata biletowa na zmienionej trasie zostanie przeliczona według najtańszej dostępnej poprzedniej grupy cenowej.

Jeżeli w dniu rezerwacji opłata wyliczona dla zmienionej trasy byłaby wyższa, wówczas uwzględnimy cenę już zapłaconą i pobierzemy jedynie należną różnicę. Pamiętaj, że wykonanie usługi przewozu może zależeć od uregulowania tej różnicy.

## Artykuł 4: Taryfy, podatki, opłaty i dopłaty

### Cena końcowa

4.1 Cena końcowa to wysokość opłaty biletowej wynikająca z taryfy wraz z podatkami, opłatami i dopłatami.

### Taryfa

4.2 Taryfa obejmuje koszt przewozu z lotniska wylotu do lotniska przylotu w docelowym miejscu podróży. Taryfa może zawierać dopłaty nałożone przez przewoźnika.

### Podatki, opłaty i dopłaty

4.3 Oprócz opłaty biletowej musisz dodatkowo uregulować wszelkie podatki, opłaty i dopłaty nałożone na pasażera lub świadczone usługi przez urzędy państwowe, samorządowe i inne organy lub przez przedsiębiorstwo zarządzające portem lotniczym. Przy zakupie biletu lotniczego zostaniesz poinformowany o podatkach, opłatach i dopłatach, które nie są zawarte w opłacie biletowej. Z reguły są one dodatkowo wyszczególnione na bilecie.

## Artykuł 5: Rezerwacje

### Wymagania przy rezerwacji

#### 5.1

5.1.1 Każdy odcinek biletu będzie akceptowany jako uprawniający do przewozu w podanej na nim klasie podróży jedynie w dniu i rejsiem, dla którego została dokonana rezerwacja miejsca.

W przypadku biletów lotniczych bez rezerwacji miejsca będzie można dokonać takiej rezerwacji w późniejszym czasie, o ile na danym rejsie są jeszcze dostępne wolne miejsca.

5.1.2 Twoje rezerwacje są odnotowywane przez nas lub przez naszych upoważnionych agentów. Na Twoje żądanie prześlemy Ci pisemne potwierdzenie rezerwacji.

5.1.3 W przypadku niektórych taryf mają zastosowanie postanowienia ograniczające prawo do dokonywania zmian lub anulowania rezerwacji.

(Pkt 5.2 został usunięty).

### **Dane osobowe**

5.3 Przetwarzamy Twoje dane osobowe zgodnie ze wszystkimi właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych i wyłącznie w następujących celach: rezerwacja lotu, zakup biletu lotniczego, uzyskanie usług dodatkowych, rozwijanie i świadczenie usług, ułatwienie procedury imigracyjnej i wjazdowej oraz udostępnienie danych związanych z organizacją Twojej podróży agencjom rządowym, innym przewoźnikom lub innym dostawcom usług wymienionych powyżej.

### **Rezerwacja miejsca**

#### **5.4**

5.4.1 Na niektórych rejsach Lufthansy oferujemy możliwość wcześniejszej rezerwacji miejsca. W ramach tej usługi możesz wybrać – pod warunkiem dostępności – konkretną kategorię miejsca (miejsce przy przejściu, przy oknie lub miejsce środkowe, miejsce z większą przestrzenią na nogi). W zależności typu miejsca w niektórych klasach rezerwacyjnych usługa ta wiąże się z koniecznością uiszczenia opłaty. Wcześniejsza rezerwacja miejsc (podlegająca opłacie) nie jest obowiązkowa.

5.4.2 Zawsze możesz też poprosić o przyznanie konkretnego miejsca przy odprawie. W zależności od wybranej taryfy, za zmiany może zostać doliczona opłata. Jeżeli korzystasz z usługi „automatycznej odprawy”, pod koniec procedury możesz zmienić przypisane Ci miejsce na inne dostępne miejsce. Nie jesteśmy jednak w stanie zagwarantować konkretnych miejsc.

5.4.3 Zastrzegamy sobie prawo do przydzielenia lub zmiany przydzielonego miejsca w każdej chwili, także po wejściu na pokład samolotu. Może to być konieczne z przyczyn operacyjnych lub ze względów bezpieczeństwa. Jeżeli uiściłeś/-aś opłatę za wcześniejszą rezerwację miejsca, a rejs został anulowany lub byliśmy zmuszeni zmienić Twoje miejsce ze względów bezpieczeństwa lub ze względów operacyjnych, zwrócimy Ci koszt wcześniejszej rezerwacji miejsca. Koszt rezerwacji miejsca nie podlega zwrotowi w przypadku, gdy z własnej woli zrezygnujesz z rejsu, dokonasz zmiany rezerwacji lub zamówisz upgrade do innej klasy podróży bądź złożysz nieprawdziwe oświadczenie o spełnieniu wymagań pozwalających na zajęcie miejsca przy wyjściu ewakuacyjnym.

## **Artykuł 6: Odprawa i wchodzenie na pokład**

6.1 Terminy zamknięcia odprawy różnią się na poszczególnych lotniskach. Zalecamy zapoznanie się z terminami zamknięcia odprawy i stosowanie się do nich. W przypadku niezastosowania się do podanych godzin zamknięcia odprawy będziemy mieli prawo do anulowania Twojej rezerwacji. Informację o godzinie zamknięcia odprawy na pierwszy obsługiwany przez nas odcinek trasy można uzyskać od nas lub w biurze podróży, które wystawiło bilet lotniczy. Godziny zamknięcia odprawy dla naszych rejsów możesz sprawdzić na naszej stronie internetowej lub w biurze podróży, które wystawiło bilet lotniczy. O ile nie podano inaczej, pasażerowie muszą zgłosić się do odprawy przynajmniej na 45 minut przed planowaną godziną wylotu.

6.2 Musisz stawić się przy bramce (gate) najpóźniej o godzinie podanej przez nas przy odprawie.

6.3 Jeżeli nie stawisz się przy bramce (gate) na czas, mamy prawo anulować Twoją rezerwację.



## Artykuł 7: Ograniczenie i odmowa przewozu

### **Prawo odmowy przewozu**

7.1 Według naszego uznania mamy prawo odmówić przewozu, jeżeli poinformowaliśmy Cię pisemnie przed dokonaniem rezerwacji, że od chwili naszego pisemnego powiadomienia nie będziemy już przewozić Cię żadnymi obsługiwanyymi przez nas rejsami. Może to zdarzyć, jeżeli podczas wcześniejszej podróży naszym samolotem naruszyłeś/-aś zasady zachowania określone w art. 7 i 11, w następstwie czego przewożenie Cię stało się niedopuszczalne. Ponadto możemy odmówić Ci przewozu, jeżeli:

7.1.1 takie działanie jest konieczne ze względów bezpieczeństwa lub porządku publicznego, bądź w celu zapobieżenia naruszeniu przepisów prawnych lub ustawowych kraju, z którego następuje wylot, do którego następuje przylot bądź przez które lub nad którym następuje przelot; lub

7.1.2 przewożenie Cię może mieć znacząco negatywny wpływ na bezpieczeństwo, zdrowie lub dobrostan innych pasażerów; lub

7.1.3 Twoje zachowanie, stan psychiczny lub fizyczny, w tym również skutki używania alkoholu lub narkotyków, narażają Ciebie, innych pasażerów lub członków załogi na niebezpieczeństwo; lub

7.1.4 podczas wcześniejszego rejsu Twoje zachowanie znacząco naruszało nasze zasady zachowania i mamy podstawy, aby przypuszczać, że takie zachowanie może się powtórzyć; lub

7.1.5 odmówiłeś/-aś poddania się kontroli bezpieczeństwa; lub

7.1.6 nie zapłaciłeś/-aś pełnej końcowej ceny biletu; lub

7.1.7 nie posiadasz dokumentów podróжных koniecznych do wjazdu w miejscu docelowym lub odmawiasz okazania dokumentów załodze pomimo próśb; lub

7.1.8 okażesz bilet, który został pozyskany niezgodnie z prawem bądź z naruszeniem warunków uczestnictwa w programie Miles & More lub który został zgłoszony jako utracony lub skradziony, który jest sfalszowany, lub też gdy nie jesteś w stanie wykazać, że jesteś osobą, na którą bilet został wystawiony; lub

7.1.9 nie przestrzegasz naszych przepisów w zakresie bezpieczeństwa; lub

7.1.10 nie przestrzegasz zakazu palenia obowiązującego we wszystkich naszych samolotach podczas wchodzenia na pojazd i podczas pobytu na nim bądź nie przestrzegasz zakazu korzystania z urządzeń elektronicznych na pokładzie samolotu.

### **Przewóz dzieci**

#### **7.2**

7.2.1 Dzieci poniżej piątego roku życia mogą podróżować wyłącznie w towarzystwie dorosłego w wieku co najmniej 18 lat. Przewóz dzieci podróżujących samodzielnie pomiędzy 5. a 12. rokiem życia musi zostać uprzednio zarejestrowany telefonicznie poprzez biuro obsługi Lufthansy i podlega

opłacie określonej odrębnie w każdym przypadku oraz postanowieniom mającym zastosowanie do takiej okoliczności.

7.2.2 Dzieci mogą także podróżować w swoich własnych fotelikach podróżnych zamocowanych do fotela pasażerskiego w samolocie; w tym celu dla dziecka w wieku poniżej 2 lat należy wykupić dodatkowe miejsce. Dziecięcy fotelik podróżny musi być przypięty pasem bezpieczeństwa do fotela pasażerskiego przez cały czas trwania rejsu. Musi być on także dostosowany do wykorzystania na pokładzie samolotu. W przeciwnym razie mamy prawo odmówić zabrania fotelika na pokład. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki niewłaściwego zamocowania fotelika dziecięcego do fotela pasażerskiego, za niezdatność fotelika do użycia ani za skutki niestosowania się do poleceń.

## Artykuł 8: Bagaż

### Bezpłatny bagaż i nadbagaż

8.1 Ograniczenia dotyczące bezpłatnego bagażu są określone w obowiązujących taryfach publikowanych przy rezerwacji biletu. Przewóz bagażu powyżej limitu bezpłatnego bagażu oraz bagażu specjalnego wiąże się z dodatkową opłatą. Waga pojedynczej sztuki bagażu nie może przekroczyć 32 kg.

### Bagaż nieznanymi osobami

8.2 Zabrania się przewożenia bagażu, zarówno kabinowego, jak i rejestrowanego, otrzymanego od osób nieznanymi.

### Przedmioty, których nie można przewozić jako bagaż

#### 8.3

8.3.1 W bagażu nie mogą być przewożone:

8.3.1.1 Przedmioty mogące stwarzać zagrożenie dla samolotu bądź osób lub mienia na jego pokładzie, wymienione jako materiały niebezpieczne w przepisach ICAO lub IATA. Obejmuje to w szczególności: materiały wybuchowe, sprężone gazy, substancje żrące, utleniające, radioaktywne, materiały wytwarzające pole magnetyczne, materiały łatwopalne i trujące.

8.3.1.2 Przedmioty, których przewozu zabraniają przepisy kraju wylotu, przylotu lub przelotu.

8.3.1.3 Wszelkie przedmioty, które są niebezpieczne lub mogą nie nadawać się do przewozu samolotem z uwagi na ich wagę, rozmiar lub rodzaj bądź z uwagi na ich nietrwały charakter, delikatność lub szczególną wrażliwość.

8.3.1.4 Baterie i akumulatory litowe luzem (stosowane powszechnie w urządzeniach elektronicznych, takich jak laptopy, telefony komórkowe, zegarki i aparaty fotograficzne) mogą być przewożone wyłącznie w bagażu podręcznym. Można przewozić maksymalnie dwie baterie lub akumulatory litowe o pojemności nieprzekraczającej 160 Wh jako zapasowe baterie lub akumulatory do urządzeń elektronicznych powszechnego użytku. Przewóz baterii lub akumulatorów o pojemności między 100 a 160 Wh luzem wymaga wcześniejszej zgody linii lotniczych. Więcej informacji na temat przewozu baterii i akumulatorów można znaleźć w międzynarodowych przepisach dotyczących przedmiotów niebezpiecznych Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (International Civil Aviation Organization, ICAO), z którymi można się zapoznać na stronie internetowej ICAO w sekcji „Dangerous





Goods” (Przedmioty niebezpieczne) lub na stronie internetowej Luftfahrt-Bundesamt LBA (niemieckiego Federalnego Urzędu ds. Lotnictwa).

8.3.2 Jeżeli przewożysz przy sobie lub w bagażu: broń wszelkiego rodzaju, w tym w szczególności (a) broń palną, obuchową lub sieczną bądź urządzenia rozpylające, które mogą być wykorzystane do ataku lub obrony, (b) amunicję lub materiały wybuchowe, (c) przedmioty, które ze względu na swój zewnętrzny kształt lub oznaczenie przypominają broń, amunicję lub materiały wybuchowe, masz obowiązek powiadomić nas o tym przed rozpoczęciem podróży. Przewóz takich przedmiotów jest dopuszczalny jedynie wówczas, gdy są one transportowane zgodnie z przepisami dotyczącymi przewozu przedmiotów niebezpiecznych jako cargo lub bagaż rejestrowany. Zdanie drugie nie dotyczy funkcjonariuszy policji, którzy są zobowiązani do noszenia broni w czasie pełnienia obowiązków służbowych. Na czas lotu są oni zobowiązani do przekazania broni kapitanowi.

8.3.3 Broń wszelkiego rodzaju, w szczególności broń palna, obuchowa i sieczna oraz urządzenia rozpylające i broń sportowa, może zostać wedle naszego uznania dopuszczona jako bagaż na pokładzie. Musi być ona rozładowana oraz zaopatrzona w zamknięty spust bezpieczeństwa. Przewóz amunicji podlega przepisom ICAO i IATA, o których mowa w pkt 8.3.1.1.

8.3.4 Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek przedmioty umieszczone w Twoim bagażu rejestrowanym wbrew postanowieniom niniejszego punktu.

## **Prawo odmowy przewozu bagażu**

### **8.4**

8.4.1 Mamy prawo odmówić przewozu bagażu, jeżeli bagaż ten nie spełnia wymogów określonych w pkt 8.3.

8.4.2 Możemy odmówić przewozu bagażu, jeżeli nie nadaje się on do przewozu ze względu na wielkość, kształt, wagę, zawartość lub rodzaj, a także ze względów bezpieczeństwa oraz ze względu na dobre samopoczucie innych pasażerów. Informacje na temat przedmiotów nienadających się do przewozu dostępne są na życzenie.

8.4.3 Możemy odmówić przewozu bagażu, jeżeli nie jest on odpowiednio zapakowany w walizki lub podobne pojemniki, tak aby można było zapewnić bezpieczny transport przy zachowaniu zwykłych standardów ostrożności przy obchodzeniu się z bagażem.

## **Kontrola pasażerów i bagażu**

8.5 Ze względów bezpieczeństwa możemy zażądać kontroli lub przeszukania Ciebie oraz Twojego bagażu, jak również prześwietlenia promieniami rentgenowskimi Twojego bagażu. Jeżeli nie zgadzasz się na kontrolę swojej osoby lub swojego bagażu pod kątem obecności przedmiotów zabronionych postanowieniami pkt 8.3. lub niezadeklarowanych, mamy prawo odmówić przewozu Ciebie i Twojego bagażu.

## **Bagaż rejestrowany**

### **8.6**

8.6.1 Po otrzymaniu bagażu rejestrowanego weźmiemy go do przechowania i prześlemy pokwitowanie nadania bagażu oraz przywieszkę bagażową identyfikującą bagaż.

8.6.2 Bagaż rejestrowany musi być oznaczony Twoim imieniem i nazwiskiem lub innymi danymi identyfikacyjnymi.

8.6.3 Bagaż rejestrowany będzie transportowany tym samym samolotem, co Ty, chyba że nie jest to możliwe ze względów bezpieczeństwa. Jeżeli Twój bagaż rejestrowany zostanie przetransportowany następnym rejssem, wówczas dostarczymy go do Twojego miejsca pobytu, chyba że Twoja obecność jest konieczna w trakcie kontroli celnej bagażu. Powyższe postanowienia nie mają wpływu na przepisy art. 14 (Odpowiedzialność za szkody).

### **Bagaż podręczny**

#### **8.7**

8.7.1 Możemy określić liczbę sztuk, maksymalną wagę i maksymalne wymiary bagażu podręcznego. W każdym wypadku bagaż podręczny musi mieścić się pod fotelem przed Tobą lub w schowku na bagaż. Jeżeli Twój bagaż podręczny nie spełnia tych warunków lub wymogów bezpieczeństwa, wówczas musi on być przewożony jako bagaż rejestrowany.

8.7.2 Przedmioty, które nie nadają się do przewozu w luku bagażowym, np. delikatne instrumenty muzyczne, oraz przedmioty, które nie spełniają wymagań określonych w pkt 8.7.1, będą przyjmowane do przewozu w kabinie pasażerskiej tylko wówczas, gdy zostaniemy wcześniej poinformowani i zaakceptujemy ich przewóz. Za tę dodatkową usługę możemy naliczyć dopłatę.

### **Wydanie bagażu rejestrowanego**

#### **8.8**

8.8.1 Masz obowiązek odebrać swój bagaż natychmiast, gdy jest on gotowy do odbioru na lotnisku docelowym lub w miejscu przerwy w podróży (stopover).

8.8.2 Bagaż rejestrowany przekażemy wyłącznie osobie posiadającej pokwitowanie nadania bagażu.

8.8.3 Jeżeli osoba odbierająca bagaż nie może okazać pokwitowania bagażowego i nie może zidentyfikować bagażu na podstawie przywieszki bagażowej, wówczas wydajemy bagaż jedynie pod takim warunkiem, że dana osoba w zadowalający nas sposób udowodni nam swoje prawo do odbioru bagażu.

### **Przewóz zwierząt**

#### **8.9**

8.9.1 Przewóz zwierząt wymaga naszej zgody, a jego dopuszczalność zależy od tego, czy zwierzę posiada ważne certyfikaty zdrowia i szczepienia oraz zezwolenia na wjazd i inne dokumenty wjazdowe lub tranzytowe wymagane w poszczególnych krajach, przy czym zwierzęta inne niż psy asystujące muszą być przewożone w odpowiednich klatkach transportowych lub zatwierdzonych transporterach. Zastrzegamy sobie prawo do określenia sposobu transportu oraz do ograniczenia liczby zwierząt dopuszczonych do przewozu jednym rejssem.

Zwierzęta przewożone w kabinie pasażerskiej (w stosownych przypadkach wraz z kontenerem do transportu) muszą mieścić się w przestrzeni na nogi przy fotelu oraz muszą być odpowiednio zabezpieczone przez cały czas ich pobytu na pokładzie.

Prosimy zwrócić uwagę na informacje dotyczące przewozu zwierząt w charakterze kabinowego bagażu podręcznego zamieszczone na naszej stronie internetowej pod adresem: <https://www.lufthansa.com/xx/pl/zwierzeta-jako-dodatkowy-bagaz-podreczny>.

Wagi zwierząt, ich klatek transportowych i żywności nie wlicza się do limitu bezpłatnego bagażu pasażera. Przewóz zwierząt jest płatny według stawek pobieranych za nadbagaż.

8.9.2 Uznane psy przewodniki, których obecność jest dla pasażera konieczna, będą przewożone bezpłatnie oraz, jeżeli będzie to możliwe, w kabinie. Prosimy zwrócić uwagę na wymogi, które pobrać pod adresem <https://www.lufthansa.com/xx/pl/psy-asystujace> dla lotów poza Stanami Zjednoczonymi.

8.9.3 W przypadku lotów do/ze Stanów Zjednoczonych Lufthansa gwarantuje, w zakresie określonym w rozdziale 14 Kodeksu Przepisów Federalnych, Część 382 i innych przepisach prawnych, bezpłatny przewóz psa asystującego w przypadku osób niepełnosprawnych (zgodnie z definicją tego terminu w rozdziale 14 Kodeksu Przepisów Federalnych, Część 382.3), jeżeli obecność zwierzęcia asystującego jest konieczna dla pasażera do jego prawidłowego funkcjonowania. Z wymaganiami dotyczącymi przewozu dla rejsów do/ze Stanów Zjednoczonych można się zapoznać pod adresem <https://www.lufthansa.com/xx/pl/psy-asystujace>.

Lufthansa akceptuje wyłącznie psy jako zwierzęta asystujące. Pasażer niepełnosprawny podróżujący w towarzystwie zwierzęcia asystującego bierze pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo, zdrowie, dobrostan i zachowanie zwierzęcia. Ma to również zastosowanie do interakcji zwierzęcia z innymi pasażerami oraz członkami załogi podczas pobytu na pokładzie samolotu lub na obszarze lotniska będącym pod kontrolą firmy Lufthansa.

8.9.4 Bierzesz całkowitą odpowiedzialność za bezpieczeństwo, zdrowie i zachowanie swojego zwierzęcia, i zobowiązujesz się przestrzegać wszystkich przepisów dotyczących wjazdu, wyjazdu, zdrowia oraz innych przepisów, a także wymogów mających zastosowanie w kraju, stanie lub na obszarze, z którego bądź do którego zwierzę jest transportowane i/lub w którym znajduje się pośredni cel podróży. Ma to zastosowanie w szczególności do wszelkich wymaganych certyfikatów zdrowia, zezwoleń i szczepień. Lufthansa nie bierze odpowiedzialności za koszty wynikłe w związku z zakwaterowaniem zwierzęcia na czas kwarantanny ani za opłaty i koszty wynikłe w związku z repatriacją zwierzęcia do miejsca pochodzenia.

Ponadto ponosisz odpowiedzialność za wszystkie koszty powstałe wskutek niewywiązania się z powyższych obowiązków lub nieprzestrzegania przepisów i wymogów, jak również za wszelkie szkody wyrządzone przez przewożone zwierzę i tym samym zwalniasz nas z wszelkiej odpowiedzialności, chyba że szkoda byłaby wynikiem naszego rażącego zaniedbania lub winy umyślnej.

## Artykuł 9: Rozkłady rejsów, opóźnienia i anulacja rejsów

**usunięto**



## Artykuł 10: Zwrot należności

### Postanowienia ogólne

#### 10.1

10.1.1 W przypadku anulowania lub zmiany rezerwacji bądź opóźnienia, w określonych okolicznościach, oprócz innych przysługujących zadośćuczynień, może także przysługiwać zwrot należności.

10.1.2 Zwrot kosztów można też otrzymać zgodnie z warunkami taryfy. Niektóre taryfy ograniczają możliwość ubiegania się o zwrot kosztów.

10.1.3 Wartość zwrotu opłaty biletowej, podatków i innych opłat zostanie wyliczona i zwrócona z uwzględnieniem warunków taryfy i wykorzystanych odcinków biletu. Opłaty związane z uiszczaniem płatności, naliczane podczas korzystania z wybranej metody płatności, nie podlegają zwrotowi.

### Odbiorca zwrotu

10.2 Zasadniczo zwroty dokonywane są zgodnie z metodą płatności użytą podczas dokonywania rezerwacji. Uznaje się, że w ten sposób zwrot otrzymuje osoba, która jest do niego uprawniona.

### Waluta

10.3 Zwrot należności zostanie dokonany w tej samej walucie, w jakiej zakupiony został bilet. Kwota zwrotu może się różnić od pierwotnej kwoty zakupu biletu podlegającego zwrotowi z uwagi na wahania kursów walut i opłaty należne na rzecz dostawcy usług płatniczych.

### Zwroty należności od biur podróży

10.4 Jeżeli bilety były rezerwowane za pośrednictwem biura podróży, kwota zwrotu może się różnić od kwoty zapłaconej w biurze podróży z uwagi na opłaty pobrane przez biuro. Zalecamy więc bezpośredni kontakt z biurem podróży celem uzyskania zwrotu środków.

## Artykuł 11: Zachowanie na pokładzie

### Postanowienia ogólne

11.1 Należy stosować się do poleceń wydawanych przez załogę. Jeżeli Twoje zachowanie na pokładzie stwarza zagrożenie dla samolotu bądź osób lub mienia na pokładzie, lub jeżeli utrudniasz załodze wykonywanie obowiązków lub nie reagujesz na jej polecenia, w tym polecenia dotyczące zakazu palenia, używania alkoholu i narkotyków, lub jeżeli Twoje zachowanie jest źródłem dyskomfortu, uciążliwości, szkody lub urazów dla innych pasażerów lub załogi, możemy sięgnąć po środki, jakie uznamy za zasadnie konieczne do uniemożliwienia Ci dalszego takiego zachowania, nie wyłączając skrępowania. Możemy odmówić Ci dalszego przewozu oraz złożyć wniosek o ściganie Cię za czyny popełnione na pokładzie samolotu.

### Urządzenia elektroniczne

11.2 Korzystanie z telefonów komórkowych, radia i zdalnie sterowanych zabawek na pokładzie jest zasadniczo zabronione. Z telefonów komórkowych można jednak korzystać na pokładzie samolotów wyposażonych w działającą technologię telefonii komórkowej. Na pokładzie takich samolotów wolno

korzystać z telefonów komórkowych zgodnie z wytycznymi załogi. Zabrania się rozmawiania przez telefon w trybie głośnomówiącym.

### **Rejsy z zakazem palenia**

11.3 Na wszystkich rejsach Lufthansy obowiązuje zakaz palenia tytoniu. Palenie jest zabronione we wszystkich częściach samolotu. Zakaz dotyczy również papierosów elektronicznych.

### **Napoje alkoholowe**

11.4 Zabrania się spożywania na pokładzie samolotu zakupionego wcześniej własnego alkoholu.

### **Obowiązek zapięcia pasów bezpieczeństwa**

11.5 Zasadniczo pasażer ma obowiązek pozostać w swoim fotelu przez cały czas trwania rejsu. Siedząc w fotelu, należy mieć zapięte pasy bezpieczeństwa.

### **Fotografowanie i filmowanie na pokładzie**

11.6 Fotografowanie i filmowanie na pokładzie jest dozwolone tylko wtedy, gdy możliwe jest zagwarantowanie i zabezpieczenie praw osób fotografowanych – w szczególności ich prawa do ochrony prywatności. Załoga może w każdej chwili zakazać fotografowania i filmowania na pokładzie.

(Pkt 11.7 został usunięty).

## **Artykuł 12: Dodatkowe usługi**

12.1 W przypadku gdy czynimy w Twoim imieniu ustalenia ze stronami trzecimi dotyczące świadczenia usług niezwiązanych z rejssem lub wystawienia dokumentów przewozowych w kontekście usług przewozowych niezwiązanych z rejsami, działamy w tym zakresie jedynie jako Twój agent. W takich sytuacjach obowiązują warunki zewnętrznego dostawcy usług.

12.2 W przypadku usług transferowych, które świadczymy sami na rzecz naszych pasażerów i które nie obejmują przelotów, mogą obowiązywać odmienne warunki. Warunki te możemy Ci przesłać na życzenie.

## **Artykuł 13: Formalności administracyjne**

### **Postanowienia ogólne**

#### **13.1**

13.1.1 Twoim obowiązkiem jest uzyskanie wymaganych dokumentów podróży i wiz oraz przestrzeganie wszystkich przepisów krajów, do których realizowany jest rejs, z których następuje wylot i przez które będziesz podróżować, oraz ponosisz za to wyłączną odpowiedzialność; obowiązek ten dotyczy także przestrzegania naszych regulacji i instrukcji w tym zakresie. Twoje dokumenty podróży i wize muszą być ważne przez cały czas podróży, uwzględniając także ewentualne przerwy w podróży. Nie ponosimy odpowiedzialności w tym zakresie, a w szczególności nie mamy obowiązku sprawdzania ważności dokumentów.



13.1.2 Nie ponosimy odpowiedzialności za konsekwencje wynikłe z nieposiadania przez Ciebie odpowiednich dokumentów podróży lub wizy ani za Twoje nieprzestrzeganie obowiązujących przepisów ustawowych i wykonawczych bądź instrukcji.

### **Dokumenty podróży**

13.2 Przed podróżą, na nasze żądanie, musisz okazać wszelkie dokumenty wyjazdowe i wjazdowe, zaświadczenia o stanie zdrowia i inne dokumenty wymagane w poszczególnych krajach docelowych i tranzytowych oraz wyrazić zgodę na wykonanie i zachowanie przez nas ich kopii. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przewozu, jeżeli nie przestrzegasz tych wymogów lub Twoje dokumenty podróży są niekompletne; nie ponosimy wówczas odpowiedzialności za straty czy koszty poniesione przez Ciebie z powodu takiego nieprzestrzegania wymogów.

### **Odmowa wjazdu**

13.3 Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny otrzymasz odmowę wjazdu na terytorium jakiegoś kraju, jesteś zobowiązany/-a do uiszczenia stosownej opłaty biletowej, gdybyśmy musieli odesłać Cię z powrotem do miejsca wylotu lub do innego kraju ze względu na brak zgody na wjazd do danego kraju (tranzytowego lub docelowego). Do pokrycia takiej opłaty możemy wykorzystać uiszczoną przez Ciebie opłatę biletową za niewykorzystany przewóz. Opłata za przewóz do miejsca, w którym nastąpiła odmowa wjazdu lub wydalenie, nie podlega zwrotowi.

### **Odpowiedzialność pasażera za kary itd.**

13.4 W przypadku konieczności zapłaty kary lub grzywny z powodu nieprzestrzegania przez pasażera przepisów wjazdowych lub tranzytowych obowiązujących w danym kraju, lub nieprzedstawienia przez niego dokumentów w odpowiedniej formie, pasażer zobowiązuje się zwrócić na nasze żądanie wszelkie zapłacone przez nas kwoty.

### **Kontrola celna**

13.5 Na żądanie masz obowiązek udostępnić swój bagaż rejestrowany i podręczny do kontroli przez urzędników celnych i innych funkcjonariuszy państwowych. Nie odpowiadamy za szkody poniesione przez pasażera podczas kontroli ani w wyniku niepodporządkowania się przez niego treści niniejszego postanowienia.

### **Kontrola bezpieczeństwa**

13.6 Jesteś zobowiązany do poddania siebie oraz swojego bagażu kontroli bezpieczeństwa przeprowadzanej przez urzędy, pracowników lotniska lub przez nas.

### **Przekazywanie danych**

13.7 Jesteśmy upoważnieni do przekazania danych z Twojego paszportu i wszystkich Twoich danych osobowych przetwarzanych przez nas w związku z Twoim rejssem władzom w kraju i za granicą (także w USA i Kanadzie), jeżeli żądanie ich przekazania zgłoszone przez te władze następuje w wyniku realizacji bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a tym samym jest konieczne do wykonania umowy przewozu.

## **Artykuł 14: Odpowiedzialność za szkody**

### **Postanowienia ogólne**

#### **14.1.**



14.1.1 Przewóz podlega zasadom odpowiedzialności określonym w porozumieniu montrealским z dnia 28 marca 1999 r. („Konwencja montrealaska”), które zostało wdrożone przez Wspólnotę Europejską rozporządzeniem (WE) nr 2027/97 w wersji zmienionej rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 i krajowymi przepisami państw członkowskich.

14.1.2 Jeżeli poszkodowany przyczynił się do powstania wynikłej szkody, to zastosowanie mają przepisy obowiązującego krajowego prawa w zakresie wyłączenia lub zmniejszenia obowiązku naprawienia szkody w przypadku zawinionego przyczynienia się poszkodowanego.

14.1.3 Powództwo sądowe na podstawie Konwencji montrealskiej musi zostać wniesione w ciągu dwóch lat od daty przylotu samolotu lub dnia, w którym samolot miał przylecieć bądź przewóz został zakłócony.

14.1.4 Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikłe z przestrzegania przez nas obowiązujących przepisów lub niewypełnienia przez pasażera jego obowiązków.

14.1.5 Nasza odpowiedzialność nie przekracza w żadnym wypadku wysokości udowodnionej szkody. Ponosimy odpowiedzialność wyłącznie za szkody wynikowe, jeżeli spowodowane one zostały przez rażące zaniedbanie lub umyślne działanie ze strony naszej lub naszego personelu. Nie ma to zastosowania do uszczerbków na zdrowiu.

14.1.6 Wykluczenia i ograniczenia odpowiedzialności wynikające z Konwencji montrealskiej i wszelkich właściwych przepisów krajowych będą miały zastosowanie, o ile nie zostanie to inaczej określone w niniejszych warunkach przewozu.

## **Odszkodowanie w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała**

### **14.2**

14.2.1 Nie obowiązują żadne maksymalne kwoty odpowiedzialności z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera. W przypadku odszkodowania w wysokości do 128 821 SDR (ok. 150 000 EUR) przewoźnik nie może kwestionować roszczeń o odszkodowanie, powołując się na brak winy. Należności przekraczające te kwoty mogą być zakwestionowane przez przewoźnika wyłącznie wtedy, gdy jest on w stanie udowodnić, że zarówno on sam, jak i jego personel nie dopuścili się rażącego zaniedbania ani innego działania obarczającego ich odpowiedzialnością oraz że przyczyną nie jest jakiegokolwiek rażące zaniedbanie ani czyn zabroniony.

### **Zaliczki**

14.2.2 W przypadku śmierci lub uszkodzeń ciała pasażera przewoźnik musi wypłacić zaliczkę na pokrycie podstawowych potrzeb ekonomicznych w terminie 15 dni od zidentyfikowania osoby uprawnionej do otrzymania odszkodowania. W przypadku śmierci zaliczka ta nie może wynosić mniej niż 16 000 SDR (ok. 19 000 EUR).

## **Zniszczenie, utrata lub uszkodzenie bagażu**

### **14.3**

14.3.1 O ile bagaż nie był wcześniej uszkodzony, w przypadku bagażu rejestrowanego w rozumieniu pkt 8.6 niniejszych Warunków przewozu istnieje odpowiedzialność bezwzględna. W odniesieniu do bagażu nierejestrowanego nasza odpowiedzialność ogranicza się do skutków naszych działań i działań naszego personelu.



## **Ograniczenia odpowiedzialności za bagaż**

14.3.2 Ponosimy odpowiedzialność za zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu jedynie do wysokości 1288 SDR (ok. 1500 EUR). Wyższy limit ma zastosowanie w przypadku pasażerów, którzy najpóźniej podczas odprawy złożyli specjalną deklarację dotyczącą wartości przedmiotów przewożonych w bagażu rejestrowanym do miejsca do celowego i uiścili odpowiednie dopłaty. Jeżeli przewoźnik nie będzie w stanie udowodnić, że uzgodniona kwota jest wyższa niż wartość przedmiotów przewożonych w bagażu rejestrowanym do miejsca do celowego, za uzgodnioną kwotę zostanie uznany limit odpowiedzialności.

## **Zažalenia dotyczące bagażu**

14.3.3 W przypadku gdy pasażer odbiera bagaż bez zastrzeżeń, domniemywamy do chwili przedstawienia dowodu przeciwnego, że bagaż ten został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z umową przewozu. W przypadku uszkodzenia, utraty lub zniszczenia bagażu pasażer ma obowiązek jak najszybciej wystąpić do linii lotniczych w formie pisemnej o odszkodowanie. W przypadku uszkodzenia bagażu, jeżeli strona uprawniona nie powiadomi przewoźnika w trybie natychmiastowym po odkryciu uszkodzeń, a w przypadku bagażu rejestrowanego, w ciągu siedmiu dni od otrzymania bagażu, nie będzie możliwe podjęcie jakiegokolwiek postępowania prawnego. Nie ma to zastosowania do sytuacji, w których przewoźnik dopuścił się oszustwa.

14.3.4 Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody spowodowane przez przedmioty znajdujące się w Twoim bagażu, chyba że wynikają one z rażącego niedbalstwa lub umyślonego działania z naszej strony. Jeżeli przedmioty te spowodują szkody na bagażu innego pasażera lub na naszej własności, masz obowiązek zrekompensowania nam wszelkich szkód i wydatków powstałych z tego tytułu.

## **Opóźnienia w przewozie pasażerów i bagażu**

### **14.4**

14.4.1 Ponosimy odpowiedzialność za szkody wywołane opóźnieniem w przewozie pasażerów i bagażu rejestrowanego, chyba że my i nasz personel zastosowaliśmy wszelkie uzasadnione środki, aby zapobiec szkodzie lub też zastosowanie przez nas lub nasz personel tych środków nie było możliwe.

## **Ograniczenie odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek opóźnień**

14.4.2 Odpowiedzialność za szkody wynikłe z opóźnienia w przewozie pasażerów jest ograniczona do 5346 SDR (ok. 6000 EUR).

14.4.3 Odpowiedzialność za szkody wynikłe z opóźnienia w przewozie bagażu jest ograniczona do 1288 SDR (ok. 1500 EUR). Wyższy limit ma zastosowanie w przypadku pasażerów, którzy najpóźniej podczas odprawy złożyli specjalną deklarację dotyczącą wartości przedmiotów przewożonych w bagażu rejestrowanym do miejsca do celowego i uiścili odpowiednie dopłaty. Jeżeli przewoźnik nie będzie w stanie udowodnić, że uzgodniona kwota jest wyższa niż wartość przedmiotów przewożonych w bagażu rejestrowanym do miejsca do celowego, za uzgodnioną kwotę zostanie uznany limit odpowiedzialności.

## **Zažalenia dotyczące bagażu**

14.4.4 W przypadku strat spowodowanych opóźnionym przewozem bagażu pasażer zobowiązany jest powiadomić o tym przewoźnika tak szybko, jak to możliwe, na piśmie lub w innej formie tekstowej. W przypadku strat spowodowanych opóźnionym przewozem bagażu nie będzie możliwe wszczęcie



jakiegokolwiek postępowania prawnego, jeżeli strona uprawniona nie powiadomi przewoźnika o stratach w ciągu 21 dni od odebrania bagażu. Nie ma to zastosowania do sytuacji, w których przewoźnik dopuścił się oszustwa.

#### **Współodpowiedzialność pasażera**

14.4.5 W przypadku gdy poszkodowany przyczynił się do powstania szkody, kwota odszkodowania zostanie pomniejszona proporcjonalnie do jego udziału w powstaniu tej szkody. Poszkodowany jest zobowiązany w szczególności do niezwiększania wysokości odszkodowania z tytułu utraty lub opóźnienia jego bagażu przez dokonywanie nieuzasadnionych zakupów zastępczych.

## **Artykuł 15: Nagłówki**

Nagłówki niniejszych Warunków przewozu służą jedynie poprawie przejrzystości tekstu i nie mają wpływu na ich interpretację oraz nie stanowią podstawy roszczeń o naprawienie szkody.

## **Artykuł 16: Pozostałe postanowienia**

Przewóz podlega również niektórym dodatkowym regulacjom i warunkom, które mają zastosowanie do naszych okoliczności lub które zostały przez nas opublikowane. Takie regulacje i warunki mogą ulegać zmianom. Dotyczą one między innymi przewozu osób niepełnoletnich, kobiet w ciąży i chorych pasażerów, ograniczeń dotyczących korzystania z urządzeń elektronicznych oraz spożywania alkoholu na pokładzie. Prosimy zapoznać się z naszymi informacjami dostępnymi pod adresem [lufthansa.com](http://lufthansa.com).

## **Artykuł 17: Rada arbitrażu konsumenckiego**

Uczestniczymy w rozwiązywaniu sporów przed organem arbitrażu konsumenckiego. Właściwym organem arbitrażu konsumenckiego jest *söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (organ arbitrażu konsumenckiego ds. transportu publicznego) z siedzibą przy Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Niemcy:

<https://soep-online.de/en>

<https://soep-online.de/en/your-conciliation-request/online-form-flight/>

Komisja Europejska udostępnia również platformę internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR), która może być wykorzystana w celu złożenia odwołania. Adres platformy:

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