



Persyaratan Umum Pengangkutan

untuk penumpang dan bagasi



Penumpang yang terhormat,

Persyaratan Umum Pengangkutan ini berlaku untuk semua penerbangan, atau bagian penerbangan, di mana Kode Penanda KLM tercantum pada kotak tiket atau Kupon terkait pengangkut Anda serta situasi lain yang dinyatakan dalam Persyaratan Umum Pengangkutan.

Versi global ini terakhir diperbarui pada tanggal 29 September 2022.

Semoga penerbangan Anda menyenangkan.

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

Isi

PASAL 1: DEFINISI	5
PASAL 2: RUANG LINGKUP PENERAPAN	10
2.1 Ketentuan Umum.....	10
2.2 Carteran dan Code Share	10
2.3 Rencana Ketakterdugaan atas Penundaan Panjang (Lengthy Tarmac Delays atau LTD)	10
2.4 Dominasi Peraturan	10
PASAL 3: TIKET	11
3.1 Ketentuan Umum	11
3.2 Masa Berlaku	12
3.3 Kejadian Luar Biasa di pihak Penumpang.....	13
3.4 Urutan Penggunaan Kupon Penerbangan.....	13
3.5 Permintaan Perubahan oleh Penumpang.....	13
3.6 Identifikasi Pengangkut.....	14
PASAL 4: TARIF, PAJAK, BIAYA DAN BIAYA TAMBAHAN	14
4.1 Tarif	14
4.2 Pajak, Biaya, dan Biaya Tambahan	14
4.3 Biaya Penerbitan yang Dibebankan oleh Pengangkut.....	14
4.4 Mata Uang Pembayaran.....	15
PASAL 5: RESERVASI	15
5.1 Ketentuan Umum.....	15
5.2 Persyaratan Reservasi	15
5.3 Alokasi Tempat Duduk.....	15
5.4 Layanan di pesawat.....	15
5.5 Jenis pesawat.....	15
PASAL 6: DATA PRIBADI	16
PASAL 7: BANTUAN KHUSUS	17
PASAL 8: CHECK-IN DAN NAIK PESAWAT	18
PASAL 9: PENOLAKAN DAN PEMBATASAN ANGKUTAN	18
PASAL 10: BAGASI	20
10.1 Ketentuan Umum.....	20
10.1.1 Kewajiban Penumpang	20
10.1.2 Barang-barang yang Dilarang	20
10.1.3 Hak Pengeledahan	21
10.1.4 Hak Untuk Menolak Pengangkutan Bagasi	21
10.2 Bagasi Check In	22
10.2.1 Ketentuan Umum.....	22
10.2.2 Kelonggaran Bagasi	22
10.2.3 Pernyataan Kepentingan Khusus (Special Declaration of Interest)	23
10.2.4 Pengambilan dan Pengantaran Bagasi.....	23
10.3 Bagasi yang Tidak Di-Check In.....	23
10.4 Hewan	24
10.4.1 Ketentuan Umum.....	24
10.4.2 Hewan yang Bepergian Dalam Kabin.....	25
10.4.3 Hewan Peliharaan yang Bepergian dalam Bagasi	25

PASAL 11: JADWAL	25
PASAL 12: PENUNDAAN DAN PEMBATALAN PENERBANGAN	25
PASAL 13: PENOLAKAN NAIK PESAWAT DAN PENURUNAN KELAS	26
PASAL 14: PENGEMBALIAN UANG	26
PASAL 15: PERILAKU DI PESAWAT	26
PASAL 16: KETENTUAN UNTUK LAYANAN PENDUKUNG	27
PASAL 17: PENGANGKUT UDARA YANG BERURUTAN	27
PASAL 18: FORMALITAS ADMINISTRASI	28
18.1 Ketentuan Umum.....	28
18.2 Dokumen perjalanan.....	28
18.3 Penolakan Masuk.....	29
18.4 Tanggung jawab Penumpang atas Denda, Biaya Penahanan, dll.	29
18.5 Inspeksi Bea Cukai.....	29
18.6 Pemeriksaan Keamanan	29
PASAL 19: PERTANGGUNGAN ATAS KERUGIAN	30
19.1 Ketentuan Umum.....	30
19.2 Ketentuan Yang Berlaku untuk Penerbangan Internasional dan Dalam Negeri	31
19.2.1 Cedera Fisik.....	31
19.2.2 Kerugian Akibat Penundaan	32
19.2.3 Kerugian Bagasi	32
PASAL 20: BATAS WAKTU MENGAJUKAN KLAIM DAN TINDAKAN PERTANGGUNGAN	32
20.1 Pemberitahuan Klaim Bagasi	32
20.2 Tindakan Pertanggungungan oleh Penumpang.....	33
20.3 Klaim dan Tindakan Harus Dilakukan Secara Tertulis	33

PASAL 1: DEFINISI

Dalam ketentuan ini, kecuali dinyatakan lain di dokumen ini, istilah-istilah berikut digunakan sesuai dengan pengertian yang dijelaskan di bawah ini:

Pengangkut Aktual (atau Pengangkut Operasional) artinya pengangkut yang secara aktual mengoperasikan penerbangan.

Biaya Administrasi artinya biaya yang dibebankan, jika sesuai, kepada Penumpang oleh Pengangkut dan/atau Agen Resminya seperti, namun tidak terbatas pada, modifikasi (“Biaya Modifikasi”), penerbitan ulang (“Biaya Penerbitan Ulang”), atau pengembalian uang (“Biaya Pengembalian Uang”) atas Tiket. Sebelum Reservasi diselesaikan, Pengangkut harus memberi tahu Penumpang mengenai jumlah Biaya Administrasi yang berlaku.

Tempat Pemberhentian yang Disetujui artinya pemberhentian yang dijadwalkan oleh Pengangkut, yang berlokasi di antara Tempat Keberangkatan dan Tempat Tujuan seperti yang tertera di Jadwal.

Pengangkutan Udara (atau Perjalanan Udara) artinya pengangkutan Penumpang dan Bagasinya dengan pesawat.

Pasal artinya pasal dari Ketentuan Umum Pengangkutan ini.

Agen Resmi artinya orang atau badan hukum yang diberi kewenangan oleh Pengangkut untuk mewakili Pengangkut dalam penjualan tiket Pengangkutan Udara untuk layanannya atau layanan Pengangkut lain jika agen tersebut diberi kewenangan untuk itu.

Bagasi artinya Bagasi Check-In maupun Bagasi yang Tidak di-Check-In, kecuali jika ditentukan lain.

Kelonggaran Bagasi artinya jumlah maksimum Bagasi (dalam hal jumlah dan/atau berat dan/atau ukuran) yang ditentukan oleh Pengangkut, jika ada, yang boleh dibawa oleh setiap Penumpang saat bepergian, baik yang membayar maupun yang tidak, tergantung pada ketentuan tarif.

Tanda Bagasi artinya bagian dari Formulir Identifikasi yang diterbitkan oleh Pengangkut kepada Penumpang terkait dengan pengangkutan Bagasi Check-In.

Label Bagasi artinya bagian dari Formulir Identifikasi yang dilekatkan ke Bagasi Check-In.

Ahli Waris artinya Penumpang atau siapa pun yang dapat mengklaim kompensasi untuk atau atas nama Penumpang tersebut, sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Bagasi Kabin (lihat Bagasi yang Tidak di-Check-In)

Pengangkut artinya KLM dan/atau pengangkut lainnya, yang Kode Penandanya tercantum pada Tiket atau pada Tiket Gabungan.

Pencarteran artinya operasi di mana pengangkut yang memiliki Kontrak Pengangkutan dengan Penumpang (“Pengangkut Kontraktual”) mensubkontrakkan ke pengangkut lain (“Pengangkut Aktual”) tanggung jawab untuk menjalankan semua atau sebagian Pengangkutan Udara. Ini juga berarti operasi di mana pihak lain mana pun yang telah menjalin kontrak dengan Penumpang (misalnya penyelenggara tur) memercayai Pengangkut untuk melakukan semua atau sebagian Pengangkutan Udara yang berhubungan dengan paket perjalanan, paket liburan, dan paket tur, termasuk yang sesuai dengan petunjuk EC 90/314. “Pengangkut Kontraktual” dalam hal ini adalah pencarter atau penyelenggara tur yang bertindak sebagai penanggung jawab untuk mengadakan perjanjian pengangkutan dengan Penumpang atau orang lain.

Tiket Carteran artinya tiket dalam bentuk elektronik atau lainnya yang diterbitkan sesuai dengan Kontrak Carteran.

Bagasi Check-In artinya Bagasi yang hak pemeliharaannya telah diambil oleh Pengangkut dan yang telah mendapatkan Formulir Identifikasi.

Tenggat Check-In (Check-In Deadlines atau CID) artinya sebelum waktu tersebut, Penumpang harus sudah menyelesaikan proses check-in serta telah menerima boarding pass, dan jika berlaku, Bagasi harus sudah diserahkan ke konter check-in sesuai dengan Pasal 10.2.

Code Share (lihat Penerbangan Code Share)

Penerbangan Code Share artinya penerbangan yang dioperasikan oleh Pengangkut Udara, baik Pengangkut yang menjalin Kontrak Pengangkutan (Pengangkut Kontrak atau Pengangkut Kontraktual) dengan Penumpang atau pengangkut lain yang mengoperasikan penerbangan (Pengangkut Aktual), yang menerima Kode Penanda dari Pengangkut Kontrak.

Tiket Gabungan artinya penerbitan Tiket yang dirasa perlu diterbitkan karena banyaknya jumlah Kupon untuk Tiket utama.

Rencana Ketakterdugaan atas Penundaan Panjang (Lengthy Tarmac Delays atau LTD) artinya rencana ketakterdugaan yang digunakan oleh Pengangkut sebagai antisipasi jika terjadi penundaan pesawat di landasan pacu bandara dalam wilayah A.S., seperti yang dijelaskan oleh Departemen Transportasi (DOT) Amerika Serikat.

Kontrak Pengangkutan artinya pernyataan dan ketentuan yang tertera di Tiket, yang diidentifikasi demikian adanya dan menggabungkan Ketentuan Umum Pengangkutan serta semua pemberitahuan kepada Penumpang.

Pengangkut Kontrak atau Pengangkut Kontraktual artinya Pengangkut yang menjalin Kontrak Pengangkutan dengan Penumpang, dengan Kode Penanda tertera di Tiket.

Konvensi artinya, sebagaimana berlaku:

- (a) Konvensi Penyatuan Aturan Tertentu di Warsawa, 12 Oktober 1929.
- (b) Protokol Den Haag 28 September 1955, yang mengamandemen Konvensi Warsawa.
- (c) Konvensi Tambahan Guadalajara 18 September 1961.
- (d) Montreal Protocols 1, 2 and 4 (1975), which amended the Warsaw Convention;

(e) a combination of the aforementioned Conventions and Protocols;

(f) Konvensi Penyatuan Aturan Tertentu Mengenai Pengangkutan Internasional melalui Udara (Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air), ditandatangani di Montreal pada tanggal 28 Mei 1999.

Kupon artinya kertas Kupon Penerbangan atau Kupon Elektronik yang tiap-tiapnya menerakan nama Penumpang yang akan menjalani penerbangan.

Kerugian mencakup kematian, luka pada Penumpang, penundaan, kehilangan, kehilangan sebagian, atau hal lain apa pun sebagai akibat dari atau berhubungan dengan Pengangkutan Udara atau layanan lain yang dilakukan oleh Pengangkut secara kebetulan terhadap kerugian itu.

Hari artinya hari kalender yang mencakup tujuh hari dalam seminggu, yang dipahami bahwa dalam hal pemberitahuan yang disampaikan, hari pada saat pemberitahuan disampaikan tidak dihitung dan bahwa, untuk menentukan validitas Tiket, hari penerbitan Tiket atau tanggal keberangkatan penerbangan tidak dihitung.

Ditolak Naik Pesawat artinya penolakan terhadap Penumpang untuk naik ke pesawat meskipun Penumpang yang bersangkutan melaporkan dirinya sebelum naik ke pesawat sesuai dengan pasal 3 ayat 2 Regulasi Uni Eropa 261/2004, kecuali jika ada alasan kuat untuk menolak, seperti masalah kesehatan, keselamatan, keamanan, atau dokumen perjalanan yang tidak lengkap.

Kode Penanda artinya kode yang dikeluarkan oleh IATA yang mengidentifikasi setiap pengangkut dengan menggunakan dua atau lebih karakter huruf, angka, atau alfanumerik dan yang tertera di antara keterangan lainnya di Tiket.

Kupon Elektronik artinya Kupon Penerbangan elektronik atau dokumen lainnya yang memiliki nilai yang sama, yang disimpan dalam format digital di sistem reservasi terkomputerisasi milik Pengangkut.

Tiket Elektronik artinya Tiket yang disimpan oleh Pengangkut atau oleh sistem Reservasi terkomputerisasi (atas permintaan Pengangkut) dan yang dibuktikan oleh Memo Perjalanan (juga disebut Rencana Perjalanan dan Tanda Terima), Kupon Penerbangan elektronik atau dokumen lainnya yang memiliki nilai sama, yang diterbitkan oleh Pengangkut atas namanya.

Tarif artinya tarif, beban biaya, retribusi, ongkos atas perjalanan yang dibebankan kepada Penumpang, untuk kelas reservasi dan rute tertentu, serta, jika sesuai, penerbangan dan tanggal berikut ketentuan tarif yang sesuai dengannya.

Tarif Tidak Termasuk Pajak artinya Tarif yang dibebankan kepada Penumpang, belum mencakup Pajak dan Biaya Penerbitan.

Tarif Termasuk Pajak artinya Tarif Bersih ditambah dengan Pajak.

Kupon Penerbangan artinya bagian dari Tiket yang dianggap telah "valid untuk pengangkutan" atau, untuk Tiket Elektronik, Kupon Elektronik yang memperlihatkan tempat-tempat spesifik ke mana Penumpang harus diangkut.

Kedadaan Kahar artinya situasi luar biasa dan tidak terduga yang di luar kemampuan pihak pemohon dan tidak dapat dihindari meski segala daya dan upaya telah dilakukan.

Ketentuan Umum Pengangkutan artinya Ketentuan Umum Pengangkutan ini.

IATA (International Air Transport Association atau Asosiasi Angkutan Udara Internasional) artinya Asosiasi Angkutan Udara Internasional, didirikan pada bulan April 1945 di Montreal, yang tujuannya adalah untuk mendorong perkembangan angkutan udara yang aman, reguler dan ekonomis dan mempromosikan pelayanan udara serta mempelajari kendala-kendala yang berkaitan dengannya.

Formulir Identifikasi artinya label yang dikeluarkan oleh Pengangkut hanya untuk mengidentifikasi Bagasi Check-In, yang mencakup bagian yang dilekatkan ke Bagasi ("Label Bagasi") dan bagian lain yang diterbitkan kepada Penumpang sebagai identifikasi Bagasi dimaksud ("Tanda Bagasi").

Penerbangan Dalam Negeri atau Penerbangan Domestik artinya setiap penerbangan yang Tempat Keberangkatan dan Tempat Tujuannya berada dalam Negara yang sama, dalam kontinuitas teritorial.

Perjanjian Internasional (IIA dan MIA) Asosiasi Angkutan Udara Internasional (IATA) artinya perjanjian antar-pengangkut tentang pertanggung jawaban angkutan udara, ditandatangani pada tanggal 31 Oktober 1995 di Kuala Lumpur (IIA) dan pada tanggal 3 April 1996 di Montreal (MIA), yang berlaku kepada semua pengangkut yang telah menjadi anggota Asosiasi Angkutan Udara Internasional (lihat IATA) sejak tanggal 1 April 1997, dan yang termasuk dalam ruang lingkup hukum sumber-sumber peraturan internasional tentang pertanggung jawaban pengangkut yang dirujuk di bawah ayat (a) hingga (d) pada bagian "Konvensi" sebagaimana dijabarkan di bawah.

Penerbangan Internasional artinya, sebagaimana didefinisikan oleh Konvensi, setiap penerbangan yang Tempat Keberangkatan dan Tempat Tujuannya serta, mungkin, Persinggahannya, berada dalam wilayah dari setidaknya dua Negara peserta Konvensi, termasuk Tempat Pemberhentian yang Disetujui atau pergantian pesawat, atau berada dalam satu Negara, jika Persinggahan dijadwalkan di Negara lain terlepas dari apakah Negara lain yang dimaksud adalah peserta Konvensi atau bukan.

Biaya Penerbitan (atau Biaya Pengurusan Tiket) artinya biaya yang dibebankan kepada Penumpang (jika sesuai) oleh Pengangkut atau Agen Resminya, berkaitan dengan penerbitan suatu Tiket. Besarnya biaya tersebut ditentukan oleh penerbit Tiket (Pengangkut atau Agen Resmi, sebagaimana mestinya). Biaya Penerbitan yang dibebankan oleh KLM, jika ada, tersedia dari Pengangkut dan di Situs Web KLM.

Rencana Perjalanan dan Tanda Terima (lihat Memo Perjalanan)

KLC artinya perusahaan perseroan terbatas KLM Cityhopper B.V., berbentuk badan hukum di bawah peraturan Belanda, memiliki kedudukan hukum dan kantor yang terdaftar resmi di (1117 CH) Schiphol, Belanda di Stationsplein 102, Convair Building terdaftar resmi di bawah nomor 34035358 dalam tanda daftar usaha kamar dagang dan industri, Amsterdam, Belanda.

KLM artinya perusahaan perseroan terbatas Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., berbentuk badan hukum di bawah peraturan Belanda, memiliki kedudukan hukum dan kantor yang terdaftar resmi di (1182 GP) Amstelveen, Belanda di Amsterdamseweg 55, terdaftar resmi di bawah nomor 33014286 dalam tanda daftar perusahaan di kamar dagang dan industri, Amsterdam, Belanda.

Penerbangan KLM mencakup semua penerbangan atau bagian penerbangan yang untuknya Kode Penanda KLM ("KL") tercantum dalam Tiket atau Kupon terkait dan yang KLM atau KLC adalah Pengangkut Aktualnya.

Situs Web KLM artinya situs web www.klm.com.

Paket Perjalanan sama artinya dengan "Paket" seperti disebutkan dalam Council Directive 90/314/EE tanggal 13 Juni 1990 mengenai paket perjalanan, paket liburan, dan paket tur.

Penumpang artinya setiap individu, kecuali anggota awak pesawat, yang diangkut, atau akan diangkut dan yang memiliki Tiket.

Kupon Penumpang artinya bagian Tiket yang diterbitkan oleh Pengangkut atau atas nama Pengangkut yang diidentifikasi demikian adanya dan harus dipegang oleh Penumpang.

Penumpang dengan Keterbatasan Gerak artinya setiap individu yang gerakannya menjadi terbatas ketika menggunakan angkutan sebagai akibat cacat fisik apa pun (yang berhubungan dengan indra atau kebebasan bergerak, baik permanen maupun sementara), cacat atau gangguan intelektual, atau penyebab cacat lainnya, atau usia, dan yang situasinya membutuhkan perhatian yang tepat serta penyesuaian akan kebutuhannya untuk memperoleh layanan yang tersedia bagi semua Penumpang.

Hewan Peliharaan artinya hewan peliharaan, di kabin atau di bagasi pesawat, yang turut serta dengan Penumpang, baik sebagai pemilik ataupun individu yang bertindak atas nama si pemilik selama perjalanan.

Tempat Keberangkatan artinya tempat keberangkatan sesuai yang tertera di Tiket (misalnya bandara, stasiun KA, atau tempat keberangkatan lain yang tertera di Tiket).

Tempat Tujuan artinya tempat tujuan sesuai yang tertera di Tiket (misalnya bandara, stasiun KA, atau tempat tujuan lain yang tertera di Tiket).

Reservasi artinya segala permintaan pengangkutan oleh Penumpang yang terekam oleh Pengangkut atau Agen Resminya.

Jadwal atau Penunjuk Jadwal artinya daftar waktu keberangkatan dan kedatangan penerbangan sesuai dengan yang tertera di pedoman jadwal yang diterbitkan oleh Pengangkut, atau di bawah wewenangnya, dan diinformasikan kepada publik melalui alat elektronik.

Penunjuk Jadwal (lihat Jadwal)

Ketentuan Khusus merupakan bagian dari Ketentuan Umum Pengangkutan. Ketentuan Khusus berisi aturan-aturan yang berlaku yang muncul dari undang-undang dan peraturan setempat dan

yang berlaku secara khusus di negara atau wilayah tertentu. Oleh karena itu, Ketentuan Khusus dapat menyimpang dari Ketentuan Umum Pengangkutan. Anda diharapkan untuk selalu membaca Ketentuan Umum Pengangkutan dan Ketentuan Khusus yang berlaku di negara atau wilayah tempat Anda memesan tiket.

Pernyataan Kepentingan Khusus artinya pernyataan yang dibuat oleh Penumpang ketika menyerahkan Bagasi yang akan di-check-in, yang menyebutkan nilai yang lebih tinggi dari yang ditetapkan sebagai batas pertanggung jawaban oleh Konvensi, terhadap pembayaran biaya tambahan.

Hak Penarikan Khusus (Special Drawing Right atau SDR) artinya unit rekening International Monetary Fund (IMF) yang nilainya ditetapkan secara berkala oleh IMF berdasarkan harga terdaftar dari beberapa mata uang rujukan.

Persinggahan artinya titik, yang tidak termasuk Tempat Keberangkatan dan Tempat Tujuan, yang tertera di Tiket atau dinyatakan dalam Jadwal sebagai persinggahan yang direncanakan pada rencana perjalanan Penumpang.

Pajak artinya ongkos, pajak, dan biaya yang dibebankan oleh pemerintah, operator bandara, atau pihak berwenang lainnya seperti dijelaskan dalam Pasal 4 di bawah ini.

Tiket artinya dokumen yang dapat dilengkapi dengan Tanda Bagasi atau Formulir Identifikasi untuk Bagasi Check-In, atau dengan sarana padanannya dalam bentuk formulir yang tidak berwujud, termasuk elektronik, yang diterbitkan atau disahkan oleh Pengangkut atau Agen Resminya. Tiket membuktikan Kontrak Pengangkutan, termasuk Kupon Penerbangan, Kupon Penumpang, pemberitahuan kepada para penumpang, dan mencakup Ketentuan Umum Pengangkutan ini.

Transavia artinya perusahaan perseroan terbatas Transavia Airlines C.V., berbentuk badan hukum di bawah peraturan Belanda, memiliki kedudukan hukum dan kantor yang terdaftar resmi di (1117 EE) Schiphol, Belanda di Piet Guilonardweg 15 terdaftar resmi di bawah nomor 34069081 dalam tanda daftar usaha kamar dagang dan industri, Amsterdam, Belanda.

Memo Perjalanan (atau Rencana Perjalanan dan Tanda Terima) artinya satu atau lebih dokumen yang diterbitkan oleh Pengangkut kepada Penumpang, yang menegaskan penerbitan Tiket Elektronik yang memuat nama penumpang tersebut, informasi tentang penerbangan, dan semua pemberitahuan bagi para Penumpang.

Bagasi yang Tidak Di-Check In atau "Bagasi Kabin"

artinya semua Bagasi selain Bagasi Check In. Bagasi yang Tidak di-Check-In ini tetap berada dalam pengawasan Penumpang.

PASAL 2: RUANG LINGKUP PENERAPAN

2.1 Ketentuan Umum

(a) Kecuali yang tertuang di Pasal 2.2 dan Pasal 2.4 di bawah, Persyaratan Umum Pengangkutan berlaku untuk semua penerbangan, atau bagian penerbangan, di mana Kode Penanda KLM ("KL") tercantum di Tiket atau Kupon terkait.

- (b) Persyaratan Umum Pengangkutan ini juga berlaku untuk pengangkutan secara cuma-cuma atau dengan tarif rendah, kecuali disampaikan berbeda dalam Kontrak Pengangkutan atau dokumen kontraktual lainnya yang menghubungkan KLM dengan Penumpangnya.
- (c) Semua Pengangkutan terikat kepada Persyaratan Umum Pengangkutan ini menurut regulasi tarif Pengangkut yang berlaku pada saat Reservasi Penumpang.
- (d) Persyaratan Umum Pengangkutan ini disusun sesuai dengan Konvensi Montreal 28 Mei 1999 dan peraturan Eropa yang berlaku.
- (e) Persyaratan Umum Pengangkutan ini berasal dari KLM dan Agen Resminya, serta dapat diakses di Situs Web KLM.

2.2 Carteran dan Code Share

- (a) Penerbangan tertentu yang disediakan oleh Pengangkut patuh terhadap Perjanjian Carteran atau Code Share.
- (b) Penumpang diberi tahu mengenai identitas Pengangkut Aktual pada waktu Kontrak Pengangkutan disepakati. Setelah kesepakatan ini, Pengangkut selain yang disebutkan dalam Tiket dapat mengoperasikan Pengangkutan Udara dimaksud dan Penumpang harus diberi tahu mengenai identitas Pengangkut Aktual, setelah diketahui. Dalam semua kasus, Penumpang harus diberi tahu, selambat-lambatnya saat check in, atau sebelum check in, sebelum naik pesawat, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.3 Rencana Ketakterdugaan atas Penundaan Panjang (Lengthy Tarmac Delays atau LTD)

Rencana Ketakterdugaan atas penundaan panjang yang berlaku di Amerika Serikat adalah penundaan Pengangkut yang secara aktual mengoperasikan penerbangan (Pengangkut Aktual).

2.4 Dominasi Peraturan

Persyaratan Umum Pengangkutan ini berlaku sejauh mana tidak bertentangan dengan Konvensi, Regulasi, undang-undang dan ketentuan regulasi yang berlaku atau peraturan yang mengatur ketertiban umum yang menurut hukum atau peraturan wajib berlaku. Ketidakabsahan dari satu ketentuan atau lebih pada Persyaratan Umum Pengangkutan ini tidak akan mempunyai pengaruh apa pun dengan keabsahan ketentuan lainnya, kecuali jika Kontrak Pengangkutan tidak dapat terus diberlakukan tanpa adanya ketentuan yang telah dinyatakan tidak sah atau tidak efektif tersebut.

PASAL 3: TIKET

3.1 Ketentuan Umum

- (a) Sejauh mana tidak ada bukti bertentangan, Tiket membuktikan keberadaan, penyelesaian, dan isi Kontrak Pengangkutan antara Pengangkut dan Penumpang yang namanya tertera pada Tiket.
- (b) Jasa Pengangkutan hanya disediakan bagi Penumpang yang namanya tercantum di Tiket. Pengangkut berhak untuk memeriksa dokumen identitas Penumpang. Oleh karena itu, Penumpang harus dapat memberikan bukti identitas mereka, termasuk identitas siapa yang berada di bawah tanggung jawabnya, kapan pun selama perjalanan.
- (c) Tiket tidak boleh dipindahtangankan, harus sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, khususnya terkait dengan Paket Perjalanan. Jika seseorang selain yang namanya tercantum di Tiket memperlihatkan Tiket untuk Pengangkutan atau tujuan pengembalian uang, dan Pengangkut bertindak dengan niat baik mengangkut atau mengembalikan uang kepada orang yang memperlihatkan Tiket tersebut dan dipastikan setelahnya bahwa orang itu bukanlah Penumpang yang namanya tercantum pada Tiket tersebut, Pengangkut tidak berkewajiban

mengangkut Penumpang atau mengembalikan uang Penumpang tersebut, dan Pengangkut tidak memiliki kewajiban atau tanggung jawab apapun terhadap Penumpang tersebut.

(d) Tiket-tiket tertentu yang dijual dengan Tarif tertentu, sebagian saja maupun seluruhnya, tidak dapat dikembalikan (non-refundable) dan/atau tidak dapat ditukar. Saat melakukan Reservasi, Penumpang berkewajiban menanyakan persyaratan yang berlaku bagi penggunaan Tarif tersebut, dan jika perlu, untuk mengambil asuransi yang sesuai untuk melindungi risiko yang terkait dengan hal ini.

(e) Karena Tiket terikat pada persyaratan resmi wajib, Tiket dalam segala situasi tetap merupakan milik Pengangkut yang mengeluarkannya.

(f) Kecuali pada Tiket Elektronik, para penumpang hanya akan diangkut jika mereka dapat memperlihatkan Tiket yang berlaku yang berisi Kupon yang terkait dengan penerbangan yang bersangkutan dan semua kupon lainnya yang belum digunakan, di samping Kupon untuk Penumpang. Selain itu, Tiket yang rusak atau telah diubah oleh individu lain selain Pengangkut atau salah satu Agen Resminya tidak akan berlaku untuk Pengangkutan. Untuk Tiket Elektronik, para Penumpang harus menyediakan bukti identitas dan hanya akan diangkut dalam penerbangan jika Tiket Elektronik tersebut telah dikeluarkan atas nama mereka.

(g) Jika terjadi kehilangan atau kerusakan atas sebagian atau seluruh Tiket atau tidak dapat ditunjukkannya Tiket yang berisi Kupon Penumpang dan semua Kupon Penerbangan yang belum terpakai, Pengangkut akan mengganti sebagian atau seluruh Tiket dimaksud sesuai permintaan Penumpang. Penggantian ini akan berbentuk Tiket baru, dengan syarat bahwa ketika permintaan itu diajukan, Pengangkut memiliki bukti bahwa Tiket yang valid telah diterbitkan untuk penerbangan dimaksud. Pengangkut yang menerbitkan ulang Tiket tersebut akan membebankan Biaya Administrasi kepada Penumpang, kecuali jika kehilangan atau kerusakan di atas adalah akibat kelalaian Pengangkut atau Agen Resminya. Jika bukti di atas tidak dapat diberikan oleh Penumpang, yakni bahwa Tiket yang valid telah diterbitkan untuk penerbangan tersebut, Pengangkut yang menerbitkan ulang Tiket dapat mewajibkan Penumpang tersebut untuk membayar Tiket Termasuk Pajak atas Tiket pengganti. Pembayaran akan dikembalikan ketika Pengangkut memiliki bukti bahwa Tiket yang rusak atau hilang tersebut tidak digunakan selama masa berlakunya atau, jika, dalam periode sama yang dimaksud, Penumpang tersebut menemukan Tiket asli dan mengirimkannya kepada Pengangkut, sesuai dengan Biaya Administrasi yang layak sebagaimana disebutkan di atas.

(h) Penumpang bertanggung jawab untuk mengambil tindakan apa pun yang perlu untuk memastikan bahwa Tiket tidak hilang atau dicuri.

(i) Jika Penumpang memanfaatkan pengurangan tarif atau Tarif yang sesuai dengan persyaratan tertentu, Penumpang tersebut harus dapat, senantiasa di sepanjang perjalanan, siap menunjukkan kepada petugas atau agen Pengangkut dengan dokumen-dokumen pendukung yang sesuai yang membenarkan pemberian Tarif spesifik ini dan untuk membuktikan validitasnya. Jika hal ini gagal dijalankan, akan dilakukan penyesuaian ulang terhadap tarif, yang nilainya sama dengan selisih antara Tarif Termasuk Pajak yang awalnya dibayar dan Tarif Termasuk Pajak yang harusnya dibayar Penumpang. Jika tidak, Penumpang tidak akan diizinkan naik ke pesawat.

3.2 Masa Berlaku

(a) Kecuali disampaikan berbeda dalam Tiket atau dalam Persyaratan Umum Pengangkutan ini, dan kecuali Tarif yang memengaruhi masa berlaku Tiket, seperti yang dinyatakan dalam Tiket itu sendiri, sebuah Tiket valid untuk Pengangkutan:

- selama satu tahun, sejak tanggal dikeluarkannya, atau

- selama satu tahun, sejak tanggal penggunaan Kupon pertama, selama penggunaan tersebut berlangsung dalam waktu satu tahun dari tanggal dikeluarkannya Tiket.
(b) Jika Penumpang yang memiliki Tiket valid tersebut tidak dapat bepergian selama masa berlaku Tiket semata-mata atas dasar, yaitu ketika Penumpang tersebut meminta Reservasi pada sebuah penerbangan, Pengangkut tidak dapat mengonfirmasi Reservasi yang diminta Penumpang tersebut:
- validitas Tiket yang dimaksud akan diperpanjang hingga penerbangan pertama yang tersedia,
- atau Tarif Termasuk Pajak atas Tiket tersebut akan dikembalikan sesuai dengan persyaratan yang dicantumkan dalam Pasal 14 (Pengembalian Uang) di bawah,
- atau Penumpang akan menerima penyesuaian ulang terhadap tarif tersebut.
(c) Jika, setelah memulai perjalanan, Penumpang dicegah, karena alasan kesehatan, untuk melanjutkan perjalanan selama masa berlaku Tiket, Pengangkut akan memperpanjang masa berlaku Tiket tersebut hingga tanggal ketika Penumpang tersebut kembali siap melakukan perjalanan, atau hingga tanggal penerbangan pertama yang tersedia, disertai penyerahan surat keterangan medis yang menyatakan bahwa masalah kesehatan membuat Penumpang tersebut tidak dapat melanjutkan perjalanan dan dengan syarat bahwa alasan ini belum diketahui pada saat Reservasi dilakukan. Perpanjangan yang dimaksud hanya dimulai pada saat perjalanan tersebut diinterupsi dan akan berlaku untuk Pengangkutan pada kelas sesuai Tarif yang awalnya dibayarkan. Masa berlaku Tiket tersebut akan diperpanjang selama tidak lebih dari tiga bulan dari tanggal yang tertera di surat keterangan medis yang dikirimkan. Dengan cara serupa, dan bergantung kepada kepatuhan terhadap syarat pembuktian seperti disebutkan di atas, Pengangkut dapat memperpanjang, jika diminta, masa berlaku Tiket anggota keluarga langsung yang mendampingi Penumpang tersebut pada saat masalah kesehatan menyebabkan Penumpang tersebut tidak dapat melanjutkan perjalanan mereka.
(d) Dalam hal Penumpang meninggal selama perjalanan, Tiket individu-individu yang mendampingi almarhum Penumpang tersebut atas dasar permintaan tertulis akan diubah, baik dengan melepaskan kewajiban minimum tinggal atau dengan memperpanjang masa berlaku Tiket-Tiket yang dimaksud. Dalam hal anggota keluarga langsung dari seorang Penumpang meninggal di mana perjalanannya telah dimulai, masa berlaku Tiket mereka dan Tiket anggota keluarga langsung yang bepergian bersama mereka akan diubah dengan cara yang sama. Perubahan apa pun yang disebutkan di atas hanya dapat dilakukan setelah menerima surat keterangan kematian yang berlaku. Perpanjangan yang disebutkan di atas hanya akan dimulai dari titik terhentinya perjalanan dan sah untuk pengangkutan di kelas Tarif Termasuk Pajak telah dibayar. Perpanjangan apapun tidak dapat lebih dari empat puluh lima (45) hari sejak tanggal kematian.

3.3 Kejadian Luar Biasa di pihak Penumpang

Jika Penumpang memiliki Tiket seperti dijelaskan dalam Pasal 3.1 (d) di atas, yang belum digunakan sebagian atau seluruhnya karena Keadaan Kahar, Pengangkut akan memberi Penumpang tersebut voucher kredit sesuai dengan Tarif Termasuk Pajak atas Tiket mereka yang tidak dapat dikembalikan atau ditukar, yang akan berlaku selama satu tahun, untuk digunakan dalam perjalanan berikutnya pada penerbangan Pengangkut dan dikenai Biaya Administrasi yang berlaku, dengan syarat Penumpang tersebut menginformasikan kepada Pengangkut sesegera mungkin dan menyertakan bukti Keadaan Kahar tersebut.

3.4 Urutan Penggunaan Kupon Penerbangan

Harap perhatikan bahwa kebijakan yang dijelaskan di bawah ini mungkin tidak berlaku bagi beberapa Penumpang dan peraturan yang berbeda dapat diberlakukan tergantung tempat tinggal dan/atau tujuan Anda. Maka dari itu, penting bagi Penumpang untuk membaca "Ketentuan Khusus" yang tersedia di situs web KLM setempatnya, yang merupakan bagian integral dari Ketentuan Umum Pengangkutan ini.

(a) Tarif termasuk Pajak, ditetapkan berdasarkan perincian, tanggal penerbangan, dan rute yang disebutkan pada Tiket, sesuai dengan Tempat Keberangkatan dan Tempat Tujuan, melalui Persinggahan yang dijadwalkan ketika Tiket dibeli, dan merupakan bagian tak terpisahkan dari Kontrak Pengangkutan. Tarif yang berlaku pada tanggal penerbitan Tiket hanya berlaku untuk Tiket yang digunakan secara penuh dan dalam urutan Kupon Penerbangan, untuk perjalanan tertentu dan pada tanggal yang sudah ditentukan.

(b) Kecuali terjadi Keadaan Kahar, segala penggunaan yang tidak sesuai oleh Penumpang (sebagai contoh, jika Penumpang tidak menggunakan Kupon pertama atau jika Kupon tidak digunakan sesuai urutan penerbitannya) akan menimbulkan kewajiban untuk membayar biaya tetap tambahan pada saat check-in untuk Kupon selanjutnya (sejak 30 jam sebelum keberangkatan) di pusat informasi, di Loket Tiket Kota, atau di bandara dengan jumlah sebesar: € 125 untuk penerbangan Kelas Ekonomi di Eropa dan antara Eropa dengan Israel, € 300 untuk penerbangan Kelas Bisnis di Eropa dan antara Eropa dengan Israel, € 500 untuk penerbangan antarbenua Kelas Ekonomi dan € 1.500 untuk penerbangan antarbenua Kelas Bisnis (atau jumlah yang setara dalam mata uang lokal).

(c) Biaya tambahan tidak akan diterapkan jika Penumpang, setelah ketinggalan penerbangannya, dapat menunjukkan bahwa dirinya telah menggunakan tiket baru untuk rute yang sama, yang diterbitkan dalam tempo 24 jam setelah keberangkatan penerbangan yang berkaitan dengan Kupon yang tidak digunakan tersebut.

3.5 Permintaan Perubahan oleh Penumpang

Perubahan yang ingin dilakukan Penumpang harus patuh terhadap persyaratan tarif yang tertera di Tarif dan terhadap pembayaran Biaya Administrasi sebagaimana berlaku.

3.6 Identifikasi Pengangkut

Identifikasi Pengangkut dapat terlihat sebagai singkatan di Tiket yang menggunakan Kode Penanda (sebagaimana disebutkan di Pasal 1). Alamat Pengangkut dianggap berada di salah satu kantor resminya atau kantor pusatnya.

PASAL 4: TARIF, PAJAK, BIAYA DAN BIAYA TAMBAHAN

4.1 Tarif

Kecuali bila ditentukan lain, Tarif Tiket berlaku hanya untuk Pengangkutan dari bandara di Tempat Keberangkatan ke bandara di Tempat Tujuan. Tarif tidak mencakup angkutan darat antar bandara atau antara bandara dan terminal kota. Tarif akan dihitung sesuai dengan Tarif yang berlaku pada tanggal pembelian Tiket, untuk perjalanan yang dijadwalkan pada tanggal tersebut dan untuk rencana perjalanan yang tertera pada Tiket yang dimaksud. Perubahan rencana perjalanan atau tanggal perjalanan dapat berdampak pada Tarif yang berlaku.

Tarif yang berlaku adalah Tarif yang diterbitkan oleh Pengangkut atau dihitung sehingga, sesuai dengan persyaratan tarif yang berlaku untuk penerbangan yang tertera dari Tempat Keberangkatan ke Tempat Tujuan, untuk kelas pengangkutan yang sesuai, pada tanggal Reservasi

Tiket.

Ketika melakukan Reservasi, Penumpang akan diberi tahu mengenai Tarif Termasuk Pajak atas Tiket tersebut dan Biaya Penerbitannya berikut keseluruhan Tarif Tiket (mencakup Tarif Termasuk Pajak dan Biaya Penerbitan).

4.2 Pajak, Biaya, dan Biaya Tambahan

Semua pajak, biaya, atau biaya tambahan yang diberlakukan oleh pemerintah, oleh otoritas lain mana pun atau oleh pengelola bandara akan dibayar oleh Penumpang. Sebatas dimungkinkan saat melakukan Reservasi Tiketnya, Penumpang akan diberikan informasi mengenai biaya, pajak, atau biaya tambahan yang dimaksud, yang akan dibebankan di luar Tarif Tidak Termasuk Pajak dan, biasanya, akan tertera secara terpisah pada Tiket.

Biaya, pajak, dan biaya tambahan ini dapat dibuat atau dinaikkan oleh pemerintah, pihak berwenang lainnya, atau oleh operator bandara, setelah tanggal Reservasi. Jika demikian, Penumpang harus membayar jumlah yang ditagihkan. Sebaliknya, jika biaya, pajak, atau biaya tambahan tersebut diturunkan atau dihapuskan, Penumpang dapat memperoleh uang kembali sebesar jumlah yang diturunkan atau dihapuskan tersebut. Segera setelah Penumpang membayar dan menerima Tiket maka biaya, pajak, dan biaya tambahan yang disebutkan sebelumnya tidak akan dibebankan atau dipotong.

4.3 Biaya Penerbitan yang Dibebankan oleh Pengangkut

Penumpang dapat dikenai Biaya Penerbitan berkaitan dengan penerbitan suatu Tiket. Biaya Penerbitan berbeda-beda bergantung pada jenis perjalanan, Tarif, dan saluran distribusi Tiket. Biaya Penerbitan ini ditambahkan ke Tarif Termasuk Pajak. Biaya Penerbitan yang dibebankan oleh Pengangkut, jika sesuai, bersifat tidak dapat diuangkan, kecuali jika Tiket dibatalkan akibat kesalahan di pihak Pengangkut.

Penumpang akan diberi tahu mengenai jumlah Biaya Penerbitan yang akan dibebankan oleh Pengangkut sebelum penyelesaian Reservasi.

Biaya Penerbitan yang dibebankan oleh KLM, jika ada, tersedia dari Pengangkut dan di Situs Web KLM.

4.4 Mata Uang Pembayaran

Tarif Tidak Termasuk Pajak, Pajak, Biaya Penerbitan, dan Biaya Administrasi dapat dibayarkan dalam mata uang negara tempat Tiket dibeli, kecuali jika mata uang lain ditetapkan oleh Pengangkut atau Agen Resminya ketika Tiket tersebut dibeli atau sebelumnya (sebagai contoh, karena tidak dapat dikonversi ke mata uang setempat).

Selain itu, Pengangkut dapat, sesuai kebijaksanaannya, menerima pembayaran dalam mata uang lainnya.

PASAL 5: RESERVASI

5.1 Ketentuan Umum

Reservasi hanya akan dikonfirmasi jika Reservasi tersebut tercatat di sistem reservasi terkomputerisasi milik Pengangkut. Apabila diminta oleh Penumpang, Pengangkut akan menyediakan konfirmasi Reservasi.

5.2 Persyaratan Reservasi

Tarif tertentu bergantung pada persyaratan yang membatasi atau meniadakan kemungkinan untuk mengubah atau membatalkan Reservasi. Jika Penumpang belum melakukan pembayaran tiket

dalam jumlah seluruhnya sebelum batas waktu yang ditetapkan dan yang diberitahukan oleh Pengangkut atau Agen resminya, Pengangkut berhak untuk membatalkan Reservasi tanpa pemberitahuan dan memberikan tempat duduk tersebut kepada Penumpang lainnya, tanpa memiliki kewajiban lebih lanjut terhadap Penumpang bersangkutan yang belum membayar berikut segala tanggung jawab yang ada di pihak Pengangkut..

5.3 Alokasi Tempat Duduk

Pengangkut akan berupaya sebaik mungkin untuk memenuhi permintaan alokasi tempat duduk tetapi tidak dapat menjamin alokasi tempat duduk tersebut, meskipun Reservasi telah mengonfirmasi tempat duduk yang dimaksud. Pengangkut memiliki hak untuk mengubah alokasi tempat duduk kapan pun, termasuk setelah naik pesawat, untuk alasan pengoperasian, keamanan atau keselamatan, atau karena alasan Kejadian Luar Biasa.

5.4 Layanan di pesawat

Pengangkut akan melakukan upaya yang rasional untuk memenuhi kebutuhan Penumpang sehubungan dengan layanan yang diberikan dalam pesawat, khususnya minuman, hidangan khusus, film, tempat duduk, dll. Namun, Pengangkut tidak dapat menerima tanggung jawab apabila kebutuhan terkait dengan pengoperasian, keselamatan dan keamanan atau alasan di luar kendali Pengangkut yang tidak memungkinkan untuk menyediakan layanan yang seperti yang diharapkan, bahkan jika layanan tersebut telah dikonfirmasi pada saat Reservasi.

5.5 Jenis pesawat

Jenis pesawat yang diberitahukan kepada Penumpang pada waktu Reservasi Tiket atau setelahnya hanya bersifat informasi. Kewajiban terkait keselamatan dan keamanan, alasan-alasan di luar kendali Pengangkut atau batasan operasional dapat menyebabkan Pengangkut mengubah jenis pesawat tanpa tanggung jawab apapun di pihaknya.

PASAL 6: DATA PRIBADI

Semua data pribadi Penumpang dikumpulkan dan diproses oleh KLM sesuai dengan [kebijakan privasi](#) KLM.

PASAL 7: BANTUAN KHUSUS

7.1 Aan het vervoer van kinderen zonder begeleiding, Passagiers met Beperkte Mobiliteit en Pengangkutan anak-anak tanpa pendamping, Penumpang dengan Keterbatasan Gerak, dan individu yang sakit atau individu lainnya yang membutuhkan bantuan khusus, dapat bergantung pada persyaratan khusus. Dalam situasi tertentu, pengangkutan hanya boleh dijalankan sesuai dengan izin sebelumnya dari Pengangkut. Pengangkut berhak untuk meminta surat keterangan medis berkaitan dengan kondisi medis tertentu. Penerimaan pengangkutan wanita hamil dapat bergantung pada kesepakatan sebelumnya dengan Pengangkut. Persyaratan khusus terkait pengangkutan Penumpang seperti disebutkan di Pasal 7.1 ini dapat diperoleh dari Pengangkut dan Agen Resminya, sesuai permintaan dan di Situs Web KLM.

Penumpang disarankan untuk memberi tahu Pengangkut mengenai kondisi kecacatannya atau segala kebutuhan bantuan khusus ketika melakukan Reservasi. Apabila permintaan bantuan khusus dilakukan setelah Reservasi atau sesuai dengan peraturan yang berlaku, kurang dari 48

jam sebelum keberangkatan, Pengangkut akan mengupayakan semaksimal mungkin untuk memenuhi permintaan tersebut sesuai peraturan yang berlaku, dengan mempertimbangkan jangka waktu dan sifat bantuan yang diminta. Apabila saat check in atau naik pesawat, Penumpang meminta bantuan khusus yang tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang dijelaskan di Pasal ini, Pengangkut berhak untuk menolak Penumpang tersebut merujuk ke Pasal 9 (o).

7.2 Jika Penumpang membutuhkan hidangan khusus, Penumpang tersebut harus menanyakan sehubungan ketersediaannya pada saat Reservasi (dan/atau mengubah Reservasi) atau dalam batas waktu yang diterbitkan oleh Pengangkut untuk tujuan ini. Jika tidak, Pengangkut tidak dapat menjamin ketersediaan hidangan khusus yang dimaksud di pesawat dalam penerbangan yang bersangkutan.

7.3 Jika Penumpang memiliki riwayat atau kondisi medis tertentu yang mungkin akan terpengaruh oleh perjalanan di kabin yang bertekanan, disarankan bahwa Penumpang tersebut berkonsultasi ke dokter sebelum melakukan penerbangan, terutama penerbangan jarak jauh, dan melakukan semua tindakan pencegahan yang diperlukan agar penerbangannya berjalan tanpa insiden.

7.4 Jika Penumpang tidak memberitahukan kondisi fisik atau mental atau ketidakmampuannya kepada Pengangkut, seperti yang dijelaskan di Pasal 7.1 dan sehubungan dengan kondisi tersebut Pengangkut mengalihkan pesawat ke tempat tujuan yang tidak sesuai jadwal, Pengangkut berhak meminta ganti rugi atas semua biaya pengalihan dan biaya-biaya lain yang diakibatkan Penumpang tersebut, kecuali jika terjadi Kejadian Luar Biasa di pihak Penumpang

PASAL 8: CHECK-IN DAN NAIK PESAWAT

8.1 Batas Waktu Check-In (Check-In Deadlines atau CID) bervariasi dari satu bandara ke bandara lainnya. Para Penumpang harus tunduk memenuhi Batas Waktu Check-In agar memperlancar perjalanan mereka dan menghindari dibatalkannya Reservasi mereka. Pengangkut atau Agen Resminya akan memberikan kepada Penumpang semua informasi yang dibutuhkan tentang Batas Waktu Check-In untuk penerbangan pertama mereka dengan Pengangkut. Jika Penumpang memiliki penerbangan lanjutan, Penumpang bertanggung jawab untuk memeriksa apakah mereka sudah memiliki semua informasi tentang Batas Waktu Check-In untuk penerbangan ini.

8.2 Penumpang harus tiba cukup waktu sebelum penerbangan, agar dapat melakukan semua formalitas yang diperlukan bagi perjalanannya. Dalam kesempatan apapun, mereka harus patuh terhadap Batas Waktu Check-In. Jika Penumpang gagal melakukannya atau tidak menunjukkan semua dokumen untuk keperluan check in sehingga tidak dapat melakukan perjalanan, Pengangkut dapat membatalkan Reservasi Penumpang tersebut dan tempat duduk yang direservasi untuk Penumpang tanpa kewajiban lebih lanjut terhadap Penumpang dimaksud dan tanpa tanggung jawab apapun di pihak Pengangkut.

8.3 Penumpang harus ada di pintu naik pesawat sebelum waktu naik pesawat yang sudah ditentukan saat check in. Pengangkut berhak membatalkan Reservasi Penumpang berikut tempat duduk yang sudah dipesan apabila Penumpang tersebut tidak hadir di pintu naik pesawat sesuai waktu paling lambat yang ditentukan bagi Penumpang, tanpa kewajiban lebih lanjut terhadap Penumpang dimaksud dan tanpa tanggung jawab apapun di pihak Pengangkut.

8.4 Pengangkut tidak memiliki kewajiban apapun (termasuk namun tidak terbatas pada kewajiban untuk mengangkut atau membayar pengembalian uang) atau tanggung jawab apapun terhadap Penumpang yang tidak patuh terhadap persyaratan dari Pasal ini.

PASAL 9: PENOLAKAN DAN PEMBATAHAN ANGKUTAN

9.1 Penolakan langsung

Pengangkut dapat menolak untuk mengangkut Penumpang dan Bagasinya, jika satu atau lebih dari situasi berikut ini telah terjadi atau mungkin terjadi:

- (a) Pengangkut dengan kebijaksanaan rasionalnya menetapkan bahwa tindakan demikian diperlukan untuk memenuhi hukum, peraturan atau keputusan yang berlaku dari negara bagian atau negara manapun tempat keberangkatan, tempat tujuan atau yang dilewati penerbangan tersebut.
- (b) Penumpang mengekspresikan dirinya sedemikian rupa atau memperlihatkan tingkah laku yang (i) memunculkan keraguan terkait keselamatan dan/atau (ii) Pengangkut, awak pesawat, pesawat/aset dan/atau properti, layanan-layanannya (termasuk program loyalitas yang diselenggarakan Pengangkut) atau Penumpangnya mengalami kerugian baik langsung maupun tidak langsung. Ekspresi atau tingkah laku tersebut termasuk penggunaan ancaman, kata-kata yang kasar atau penghinaan terhadap staf darat atau awak pesawat dan para Penumpang mengancam untuk membahayakan atau yang telah membahayakan keselamatan, kesehatan, dan/atau kebersihan satu orang atau lebih, barang-barang atau pesawat itu sendiri (termasuk Penumpang yang membuat ancaman bom palsu).
- (c) Kondisi fisik atau mental Penumpang, termasuk segala keadaan yang disebabkan oleh konsumsi alkohol atau penggunaan narkoba atau obat-obatan, dapat menghadirkan ketidaknyamanan, bahaya atau risiko bagi diri mereka sendiri, Penumpang lainnya, awak pesawat atau propertinya.
- (d) Penumpang memiliki, atau tampaknya memiliki, narkoba yang tidak sah.
- (e) Penumpang telah mengancam keamanan, ketenangan, dan/atau ketertiban sebelum penerbangan atau, penerbangan lanjutan pada penerbangan sebelumnya dan Pengangkut memiliki alasan untuk meyakini bahwa perilaku demikian dapat terulang.
- (f) Otoritas Imigrasi dan/atau bea cukai dan/atau otoritas pemerintah lainnya menginformasikan kepada Pengangkut (baik secara lisan maupun tertulis) bahwa Penumpang tersebut tidak diperbolehkan untuk bepergian dan/atau Pengangkut telah memberi tahu Penumpang tersebut (baik secara lisan maupun tertulis) bahwa Pengangkut tidak akan mengangkut Penumpang tersebut di penerbangan mereka, untuk periode tertentu atau selamanya. Ini mencakup situasi di mana Pengangkut telah menerima saran perjalanan yang negatif berkaitan dengan Penumpang tersebut dari otoritas tersebut, sebagai contoh situasi di mana Penumpang diduga (berniat) menyelundupkan narkoba dan situasi di mana kalangan otoritas telah memberitahukan kepada Penumpang secara tertulis bahwa Pengangkut tidak akan lagi mengangkut Penumpang di penerbangannya.
- (g) Penumpang menolak untuk menjalani pemeriksaan keamanan seperti yang disebutkan khususnya dalam Pasal 10.1.3 dan 18.6 di bawah ini atau telah menolak memberikan bukti identitasnya.
- (h) Penumpang tidak dapat membuktikan bahwa mereka adalah individu yang dimaksud dalam kotak "Passenger Name" (Nama Penumpang) pada Tiket.
- (i) Penumpang (atau individu yang membayarkan Tiket tersebut) tidak membayar Tarif Termasuk Pajak yang dan/atau Biaya Penerbitan dan/atau Pajak berlaku.

(j) Penumpang tampaknya tidak memiliki dokumen perjalanan yang valid, mungkin berupaya atau telah berupaya untuk memasuki sebuah negara secara ilegal melalui transit, atau Penumpang tidak memiliki dokumen untuk masuk yang berlaku, menghancurkan dokumen perjalanan selama penerbangan, menolak mengizinkan pembuatan salinan serta penyimpanan dokumen perjalanannya oleh Pengangkut selama penerbangan, atau dokumen perjalanan Penumpang tersebut telah kedaluwarsa, tidak lengkap berdasarkan peraturan yang berlaku, atau tampaknya merupakan penipuan atau mencurigakan (misalnya: pencurian identitas, tiruan, atau pemalsuan dokumen).

(k) Tiket yang ditunjukkan Penumpang:

- tampaknya tidak valid, atau
- didapatkan secara tidak sah atau dibeli dari suatu organisasi selain dari Pengangkut atau Agen Resminya, atau
- telah dilaporkan sebagai dokumen yang dicuri atau hilang, atau
- telah ditiru atau tampak dipalsukan, dicurangi atau mencurigakan, atau
- memiliki Kupon Penerbangan yang telah rusak atau diubah oleh orang selain Pengangkut atau Agen Resminya.

(l) Penumpang menolak membayar biaya tetap tambahan menurut persyaratan yang disebutkan dalam Pasal 3.4 di atas.

(m) Penumpang menolak melakukan pembayaran biaya tambahan sesuai persyaratan yang tercantum dalam Pasal 10 di bawah.

(n) Ketika check-in atau naik pesawat, Penumpang membutuhkan bantuan khusus yang tidak diminta saat Reservasi dilakukan, atau sesuai dengan peraturan yang berlaku, sekurang-kurangnya 48 jam sebelum waktu keberangkatan penerbangan yang diumumkan, sesuai dengan Pasal 7.1, dan yang tidak dapat disediakan dengan sepatutnya oleh Pengangkut.

(o) Penumpang tidak mengikuti instruksi dan peraturan terkait keamanan, keselamatan, dan/atau kesehatan.

(p) Penumpang yang memanfaatkan pengurangan tarif atau Tarif yang bergantung pada persyaratan tertentu, tidak dapat memberikan dokumen pendukung yang diperlukan untuk alokasi Tarif khusus ini dan menolak membayar penyesuaian ulang Tarif seperti diuraikan dalam Pasal 3.1 (i).

Dalam situasi (h), (j), (k), (l) dan (m) di atas, Pengangkut berhak membatalkan Tiket Penumpang. Dalam situasi (f), (i), dan (k) di atas, Pengangkut berhak menolak pengembalian uang Tiket Penumpang, seperti diuraikan dalam Pasal 14.4 (f), tanpa menimbulkan tanggung jawab apa pun pada Pengangkut.

9.2. Keputusan untuk membatasi atau menolak mengangkut penumpang di Penerbangan KLM

Jika Penumpang pernah (secara serius) membahayakan keselamatan, ketertiban, dan/atau kedisiplinan sebelum Penerbangan KLM sebelumnya, atau selama Penerbangan KLM sebelumnya, KLM dapat, dengan kebijakannya, memutuskan untuk:

(a) melampirkan ketentuan tambahan untuk penerimaan Penumpang dan Bagasinya di Penerbangan KLM selama jangka waktu tiga tahun; atau

(b) menolak Penumpang dan bagasinya di Penerbangan KLM selama jangka waktu, pada prinsipnya, lima tahun.

9.3 Keadaan yang memberatkan

Berkenaan dengan Pasal 9.2 (b), dalam hal keadaan yang memberatkan (seperti perilaku buruk berulang), KLM dapat memutuskan dalam kasus tertentu untuk menolak Penumpang dan Bagasinya selama lebih dari lima tahun. Dalam kasus yang sangat berat, KLM dapat memutuskan untuk menolak Penumpang dan Bagasinya secara permanen.

9.4 Keputusan menolak pengangkutan penumpang di penerbangan Transavia dan Penerbangan KLM

Jika Penumpang pernah (secara serius) membahayakan keselamatan, ketertiban dan/atau disiplin sebelum penerbangan Transavia atau selama penerbangan Transavia dan oleh karena itu dan atas kebijakannya, Transavia telah memutuskan untuk menolak Penumpang dan Bagasinya selama jangka waktu, pada prinsipnya, lima tahun, atau dalam hal keadaan yang memberatkan, lebih lama atau permanen, di penerbangan Transavia, KLM dapat memutuskan untuk menolak Penumpang dan Bagasinya di pesawat untuk jangka waktu yang sama di atas Penerbangan KLM.

9.5 Dalam kasus yang disebutkan di atas menurut Pasal 9.2, Pasal 9.3, dan Pasal 9.4, KLM berhak membatalkan Tiket Penumpang serta berhak menolak pengembalian uang Tiket Penumpang sebagaimana disediakan dalam Pasal 14.4 (f). Dalam kasus yang disebutkan di atas, KLM tidak memiliki komitmen atas apa pun dan tidak bertanggung jawab.

PASAL 10: BAGASI

10.1 Ketentuan Umum

10.1.1 Kewajiban Penumpang

- (a) Penumpang menyatakan bahwa mereka sepenuhnya mengetahui isi semua Bagasi mereka.
- (b) Penumpang tidak meninggalkan Bagasi mereka dari sejak waktu dikemas dan tidak menerima barang-barang dari Penumpang lain atau dari siapa pun.
- (c) Penumpang tidak bepergian bersama Bagasi yang dipercayakan kepadanya oleh pihak ketiga.
- (d) Penumpang disarankan untuk tidak memasukkan barang-barang yang mudah busuk atau mudah pecah ke dalam Bagasi mereka. Namun jika tetap melakukannya, Penumpang harus memastikan bahwa barang atau objek tersebut sudah dikemas dengan benar dan aman serta terlindung di wadah yang sesuai untuk mencegah kerusakan barang dan objek ini dan Bagasi milik Penumpang lain termasuk pesawat Pengangkut.

10.1.2 Barang-barang yang Dilarang

Penumpang tidak diperbolehkan membawa barang-barang yang dilarang atau dibatasi oleh undang-undang dan peraturan yang berlaku di Negara keberangkatan, kedatangan, Negara transit, atau Negara persinggahan yang dilalui oleh penerbangan, termasuk khususnya:

- (a) Barang-barang yang kemungkinan besar dapat membahayakan pesawat, orang atau properti di pesawat, seperti yang disebutkan dalam Peraturan Barang Berbahaya yang dikeluarkan oleh Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (International Civil Aviation Organisation atau ICAO) dan Asosiasi Angkutan Udara Internasional (International Air Transport Association atau IATA) dan peraturan Pengangkut, yang diberlakukan (Pengangkut dapat menyediakan informasi tambahan apabila diminta); barang-barang ini termasuk, pada khususnya, namun tidak terbatas pada, asbes, bahan peledak, gas bertekanan, zat pengoksidasi, zat radioaktif atau magnetis, zat yang mudah terbakar, zat dan benda yang beracun atau korosif, cairan atau zat lainnya yang dapat menimbulkan risiko signifikan pada kesehatan, keamanan, atau properti ketika diangkut melalui

udara.

(b) Barang-barang yang oleh Pengangkut dianggap tidak sesuai untuk Pengangkutan karena berat, ukuran, dimensi, aroma tidak menyenangkan, konfigurasi atau barang mudah rusak atau mudah busuk, yang menyebabkan barang-barang ini tidak sesuai untuk diangkut karena, khususnya, dari segi jenis pesawat yang digunakan. Informasi tentang barang-barang ini akan diberikan kepada Penumpang, apabila diminta;

(c) Senjata api dan amunisi yang digunakan untuk tujuan selain berburu atau olahraga harus dikosongkan, dikemas dengan rapi, dan dengan kunci pengaman terpasang, agar dapat diterima sebagai kargo atau Bagasi Check-In. Pengangkutan amunisi terikat pada Peraturan Barang Berbahaya ICAO dan IATA, sebagaimana tertera di ayat (a) di atas;

(d) Produk yang berasal dari hewan. Ini termasuk (bagian dari) binatang yang merupakan hasil buruan.

(e) Senjata yang dapat digunakan untuk memotong dan menusuk serta aerosol yang dapat digunakan sebagai senjata penyerang atau pertahanan, senjata antik, replika senjata, pedang, pisau, dan senjata lain yang sejenis. Jenis senjata ini tidak boleh diangkut di kabin dalam situasi apa pun. Akan tetapi barang jenis ini dapat dimuat sebagai kargo atau Bagasi Check-In jika diizinkan oleh Pengangkut.

(f) Hewan hidup, kecuali sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan Pasal 10.4.

Selanjutnya, informasi tambahan tentang barang-barang dilarang yang tidak boleh dibawa sebagai Bagasi yang Tidak Di-Check In, termasuk namun tidak terbatas pada cairan dan gel, senjata lancip/tajam dan benda-benda tajam, alat tumpul dan pemantik, dapat diperoleh dari Pengangkut dan di Situs Web KLM.

10.1.3 Hak Pengeledahan

Untuk alasan keamanan/keselamatan, dan/atau atas permintaan pihak berwenang, Penumpang dapat diminta, baik untuk diri sendiri maupun bagasi mereka, untuk menjalani pemeriksaan atau pemindaian, (menggunakan sinar-X atau teknik lainnya). Jika tidak bersama Penumpang, Bagasi mereka dapat dipindai atau dibuka dan diperiksa secara manual tanpa kehadiran pemilik, dengan maksud untuk memastikan apakah bagasi tersebut berisi barang-barang yang dirujuk di Pasal 10.1.2 di atas. Jika Penumpang menolak memenuhi permintaan tersebut, Pengangkut dapat menolak Penumpang serta pengangkutan Bagasinya. Jika pemindaian mengakibatkan rusaknya Bagasi dan isinya atau menyebabkan Kerugian, Pengangkut tidak akan bertanggung jawab, kecuali jika Kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian serius atau perilaku tidak profesional yang disengaja oleh Pengangkut.

10.1.4 Hak Untuk Menolak Pengangkutan Bagasi

(a) Karena alasan keamanan dan/atau keselamatan, Pengangkut dapat menolak untuk mengangkut atau melanjutkan pengangkutan Bagasi Penumpang apabila Bagasi tersebut berisi barang-barang yang disebutkan dalam Pasal 10.1.2 di atas atau apabila Penumpang tidak mematuhi kewajiban sesuai Pasal 10.1.1 (a), (b), dan (c). Pengangkut tidak memiliki kewajiban untuk menjaga Bagasi dan/atau barang-barang yang ditolak tersebut.

(b) Pengangkut, khususnya karena alasan keamanan, keselamatan, kebersihan dan/atau masalah operasional, dapat menolak untuk mengangkut barang-barang yang tidak sesuai dengan Pengangkutan Udara karena ukuran, bentuk, berat, isi, konfigurasi atau sifatnya, atau menolak untuk melanjutkan pengangkutan ketika hal itu ditemukan dalam perjalanan. Pengangkut tidak memiliki kewajiban untuk menjaga Bagasi dan/atau barang-barang ditolak tersebut.

(c) Pengangkut dapat menolak pengangkutan Bagasi yang biaya tambahannya tidak dibayar oleh

Penumpang seperti dijelaskan di Pasal 10.2.2 (b). Pengangkut tidak memiliki kewajiban untuk menjaga Bagasi atau barang-barang yang ditolak itu.

(d) Pengangkut tidak akan bersedia mengangkut hewan yang tidak disertai dokumen yang diwajibkan oleh peraturan yang berlaku seperti dijelaskan di Pasal 10.4.

(e) Pengangkut dapat menolak pengangkutan Bagasi yang sudah ada di pesawat namun belum diserahkan oleh Penumpang ke Pengangkut sebelum Batas Waktu Check In sesuai persyaratan yang dijelaskan di Pasal 10.2.1 (a).

10.2 Bagasi Check In

10.2.1 Ketentuan Umum

(a) Penumpang harus menyerahkan Bagasi di bagian check in Pengangkut atau di titik pengambilan untuk tujuan pemeriksaan sebelum Batas Waktu Check In.

(b) Segera setelah para Penumpang menyerahkan Bagasi mereka pada saat check-in, berdasarkan persyaratan yang disebutkan di atas. Pengangkut akan mengawasi bagasi tersebut dan Penumpang akan diberikan Tanda Bagasi, untuk setiap barang Bagasi Check In.

(c) Penumpang harus menempelkan namanya ke Bagasi.

(d) Pengangkut akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengatur agar Bagasi Check In diangkut dalam pesawat yang sama dengan Penumpang. Namun, karena, di antaranya, alasan pengoperasian atau keamanan/keselamatan, Bagasi Check In dapat saja diangkut dengan pesawat lain. Jika demikian, Pengangkut akan mengantarkan Bagasi tersebut ke Penumpang, kecuali bila peraturan yang berlaku mewajibkan Penumpang tersebut hadir untuk pemeriksaan bea cukai.

(e) Bagasi Check In harus dapat bertahan dalam kondisi penanganan normal dan harus dapat melindungi isi di dalamnya.

(f) Penumpang tidak dianjurkan untuk memasukkan ke dalam Bagasi Check-In mata uang, perhiasan, karya seni, logam mulia, perangkat perak, surat-surat berharga atau benda-benda berharga lainnya, alat optik atau fotografi, komputer, perlengkapan dan/atau alat elektronik telekomunikasi, alat musik, paspor atau dokumen identitas, kunci, dokumen bisnis, manuskrip atau akta-akta, baik yang bersifat pribadi maupun yang dapat diperdagangkan, dsb. Dalam hal ini, ditetapkan bahwa jika terjadi kehancuran, kehilangan, atau kerusakan Bagasi Check In, Pengangkut hanya akan bertanggung jawab sesuai batasan yang dijelaskan oleh Konvensi dan Pasal 19 dari Persyaratan Umum Pengangkutan ini.

(g) Sesuai dengan peraturan yang berlaku, Penumpang tidak disarankan membawa obat-obatan di dalam Bagasi Check In mereka.

(h) Jika Penumpang menghentikan perjalanannya secara dini, Penumpang akan diwajibkan membayar biaya berjumlah tetap sebesar € 275 di Bandara Schiphol Amsterdam dan Charles de Gaulle (Paris), agar dapat mengambil Bagasi Check-In mereka. Hal tersebut di atas tidak berlaku jika terjadi Keadaan Kahar.

10.2.2 Kelonggaran Bagasi

(a) Jika sesuai dengan persyaratan tarif, Kelonggaran Bagasi merupakan pengangkutan sejumlah Bagasi per Penumpang yang jumlah dan/atau berat dan/atau ukurannya terbatas, yang ditentukan berdasarkan tempat tujuan dan Tarif yang dibayar dan yang muncul di Tiket.

(b) Penumpang dapat bepergian dengan Bagasi Check In yang melebihi Kelonggaran Bagasi, dengan syarat terikat pada pembayaran biaya tambahan. Persyaratan terkait biaya tambahan ini dapat diperoleh dari Pengangkut dan Agen Resminya, juga di Situs Web KLM.

(c) Dalam semua kasus, Bagasi Check In tidak boleh melebihi batas maksimal per Penumpang. Informasi terkait jumlah maksimal ini dapat diperoleh dari Pengangkut dan Agen Resminya, juga di

Situs Web KLM.

(d) Penumpang dapat memperoleh semua informasi terkait Kelonggaran Bagasi yang berlaku, jika ada, dari Pengangkut atau Agen Resminya dan di Situs Web KLM.

10.2.3 Pernyataan Kepentingan Khusus (Special Declaration of Interest)

(a) Untuk semua Bagasi Check-In dengan nilai yang melebihi batas pertanggungan jika terjadi kehancuran, kehilangan, kerusakan atau penundaan, sebagaimana dijabarkan oleh Konvensi, Penumpang dapat membeli perlindungan asuransi sebelum perjalanan atau, ketika menyerahkan Bagasi kepada Pengangkut, membuat Pernyataan Kepentingan Khusus yang terbatas pada jumlah tertentu. Jika demikian, biaya tambahan yang diberitahukan, harus dibayarkan oleh Penumpang. Kompensasi akan dibayarkan sesuai dengan ketentuan Pasal 19.

(b) Pengangkut berhak memverifikasi kelayakan nilai yang dinyatakan sebagai nilai Bagasi dan isinya.

(c) Semua Pernyataan Kepentingan Khusus harus dibuat oleh Penumpang ke Pengangkut sebelum Batas Waktu Check In. Pengangkut dapat menolak Pernyataan Kepentingan Khusus jika Penumpang tidak memenuhi batas waktu yang ditentukan tersebut. Pengangkut juga memiliki pilihan untuk membatasi jumlah pernyataan tersebut. Pengangkut juga berhak untuk membuktikan, jika terjadi kerusakan, bahwa jumlah yang dinyatakan lebih tinggi dari manfaat sesungguhnya bagi Penumpang pada waktu penyerahan.

(d) Penumpang dapat memperoleh semua informasi mengenai Pernyataan Kepentingan Khusus ini berikut biaya tambahan yang ditentukan di Pasal 10.2.3 dari Pengangkut.

10.2.4 Pengambilan dan Pengantaran Bagasi

(a) Sesuai dengan ketentuan Pasal 10.2.1 (d), Penumpang bertanggung jawab untuk mengambil Bagasi Check In-nya segera setelah tersedia untuk diambil di Tempat Tujuan atau Persinggahan. Jika Penumpang tidak mengambil Bagasi dalam waktu tiga bulan sejak Bagasi tersebut tersedia untuk diambil, Pengangkut dapat melenyapkan Bagasi yang dimaksud, tanpa mempunyai pertanggungan apapun kepada Penumpang.

(b) Hanya pemegang Tanda Bagasi yang berhak untuk mengambil Bagasi Check In.

(c) Jika individu yang mengklaim Bagasi tidak dapat memperlihatkan Tanda Bagasi, Pengangkut hanya akan menyerahkan Bagasi tersebut kepada individu tersebut dengan syarat individu tersebut meyakinkan haknya terhadap Bagasi tersebut dengan cara yang dapat diterima.

(d) Penerimaan Bagasi oleh pemegang Tanda Bagasi tanpa keluhan merupakan bukti prima facie bahwa Bagasi tersebut telah diterima dalam kondisi baik dan sesuai dengan Kontrak Pengangkutan (kecuali jika terbukti lain oleh Penumpang).

(e) Untuk pengambilan Bagasi Check In ketika terjadi penghentian perjalanan secara dini, ketentuan dalam Pasal 10.2.1 (h) akan berlaku.

10.3 Bagasi yang Tidak Di-Check In

(a) Semua Tiket mengizinkan pengangkutan sejumlah Bagasi Tidak Di-Check In yang terbatas dalam hal jumlah dan/atau berat dan/atau ukurannya. Apabila informasi ini tidak disebutkan kepada Penumpang, satu barang Bagasi Tidak Di-Check In akan diterima dan Bagasi Tidak Di-Check In ini harus dapat diletakkan di bawah tempat duduk, di depan Penumpang, atau di loker yang sudah disediakan. Apabila Pengangkut diwajibkan untuk menyimpan Bagasi di ruang penyimpanan akibat kelalaian di pihak Penumpang untuk mematuhi persyaratan di atas, Penumpang dapat, jika sesuai, diwajibkan membayar biaya tambahan seperti dijelaskan di Pasal 10.2.2 (b).

Bagasi tertentu yang ingin dibawa ke kabin oleh Penumpang dapat ditolak kapan saja sebelum

keberangkatan, entah karena alasan keamanan dan/atau keselamatan dan/atau operasi atau konfigurasi pesawat, dan harus dibawa sebagai Bagasi Check In.

(b) Bagasi/barang yang tidak ingin dibawa Penumpang ke bagasi (seperti alat musik yang rentan atau barang lainnya) dan yang tidak patuh terhadap ketentuan Pasal 10.3 (a) di atas (kelebihan ukuran dan/atau berat), hanya dapat diterima untuk diangkut di kabin jika Pengangkut sudah diberi tahu oleh Penumpang mengenai hal itu sebelum check in dan mendapatkan otorisasi. Dalam hal ini, pengangkutan Bagasi dimaksud dapat dikenakan biaya, sesuai persyaratan tarif Penumpang, yang dapat ditanyakan ke Pengangkut.

(c) Penumpang bertanggung jawab atas barang pribadi dan Bagasi yang Tidak Di-Check In yang mereka bawa ke kabin. Apabila terjadi kehancuran, pencurian, kehilangan, atau kerusakan barang pribadi dan Bagasi yang Tidak Di-Check In, Pengangkut hanya akan bertanggung jawab apabila pihaknya melakukan kesalahan, atau jika petugas atau agennya terbukti bertanggung jawab, sebatas yang ditentukan dalam Pasal 19 dari Persyaratan Umum Pengangkutan ini.

10.4 Hewan

10.4.1 Ketentuan Umum

(a) Hanya kucing dan anjing yang diizinkan untuk bepergian sebagai hewan peliharaan di kabin atau bagasi pesawat.

(b) Pengangkutan hewan yang bepergian bersama Penumpang terikat pada persetujuan sebelumnya secara tegas dari Pengangkut.

(c) Jumlah hewan yang dapat diangkut per penerbangan dan per Penumpang dibatasi.

(d) Sesuai dengan peraturan yang berlaku, pengangkutan kategori hewan tertentu dilarang.

Informasi terkait kategori hewan ini dapat diperoleh dari Pengangkut dan Agen Resminya, juga dari Situs Web KLM.

(e) Penumpang harus dapat menyediakan semua dokumen valid terkait hewan yang mereka bawa, sesuai yang diwajibkan oleh pihak berwenang di negara keberangkatan, negara kedatangan, atau negara transit, termasuk paspor khusus, sertifikat kesehatan dan vaksinasi, dan surat izin masuk atau transit. Pengangkut tidak akan bersedia mengangkut hewan yang tidak memiliki dokumen wajib di atas.

(f) Bergantung pada tempat tujuan, pengangkutan hewan dapat tunduk pada ketentuan-ketentuan, terutama usia, berat, pemeriksaan kesehatan, yang mengenainya dapat ditanyakan oleh Penumpang kepada Pengangkut.

(g) Hewan berikut kandangnya tidak termasuk ke dalam Kelonggaran Bagasi; Penumpang harus membayar biaya tambahan, yang ketentuannya dapat diperoleh dari Pengangkut.

(h) Anjing pembimbing, hewan bantuan, dan (jika ada) berikut kandangnya, yang menyertai Penumpang dengan Keterbatasan Gerak akan diangkut tanpa biaya, sebagai tambahan terhadap Kelonggaran Bagasi yang berlaku, dan sesuai dengan peraturan Pengangkut, yang tersedia jika diminta.

(i) Jika terjadi penipuan atau ketidaktersediaan atau ketidakabsahan dokumen yang diperlukan atau jika kandang untuk mengangkut hewan tidak memenuhi ketentuan Pasal 10.4.3, Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas cedera, kehilangan, penundaan, penyakit, atau kematian hewan yang dibawa (dalam hal hewan tersebut ditolak masuk ke dalam atau melewati negara, negara bagian, atau wilayah mana pun), sebagai akibat dari kelalaian ini, kecuali jika ini semata-mata disebabkan oleh kelalaian serius atau pelanggaran yang disengaja dari pihak Pengangkut. Penumpang yang bepergian dengan hewan yang tidak mematuhi peraturan yang berlaku harus membayar atas denda, kehilangan, kompensasi, dan semua biaya serta kerugian yang menimpa Pengangkut akibat situasi tersebut.

Pengangkut senantiasa berhak menetapkan ketentuan tambahan sebagaimana dianggap sesuai dengan kebijaksanaannya.

(j) Penumpang dapat memperoleh semua informasi terkait pengangkutan hewan dan khususnya biaya tambahan yang dijelaskan dalam Pasal 10.4.1 (g) di atas dari Pengangkut dan Agen Resminya, juga dari Situs Web KLM.

10.4.2 Kucing dan anjing yang bepergian dalam kabin

(a) Hewan peliharaan berikut kandangnya tidak akan diterima di kabin jika melebihi berat yang ditetapkan oleh Pengangkut. Informasi terkait berat maksimal ini dapat diperoleh dari Pengangkut dan Agen Resminya, juga dari Situs Web KLM.

(b) Hewan peliharaan harus diletakkan di dalam kandang yang memang dirancang untuk ini, yang tertutup dan memuat hewan tersebut sepenuhnya, yang di dalamnya hewan tersebut dapat berdiri, bergerak, serta bernapas dengan mudah dan bebas.

(c) Penumpang tidak boleh melepas Hewan Peliharaan dari kandangnya selama penerbangan, meskipun hanya sebagian.

10.4.3 Kucing dan anjing yang bepergian dalam bagasi pesawat

Hewan peliharaan harus diletakkan di dalam kandang pembawa dari plastik atau serat kaca yang kukuh yang disetujui oleh IATA (International Air Transport Association).

PASAL 11: JADWAL

11.1 Penerbangan dan Jadwal penerbangan yang tertera di Penunjuk Jadwal tidak bersifat mengikat dan karenanya tidak memiliki nilai kontraktual. Ini semata-mata dimaksudkan untuk menginformasikan Penumpang tentang penerbangan yang ditawarkan oleh Pengangkut. Penunjuk Jadwal yang dimaksud tidak definitif dan kemungkinan berubah setelah tanggal publikasinya.

11.2 Di lain pihak, Jadwal penerbangan yang tercetak di Tiket, yang dapat berubah-ubah dengan alasan di luar kendali Pengangkut, dianggap menjadi bagian tak terpisahkan dari Kontrak Pengangkutan.

11.3 Jika terjadi perubahan Penunjuk Jadwal, Penumpang akan diberi informasi menggunakan perincian kontak yang disediakan ketika pemesanan dilakukan. Penumpang bertanggung jawab untuk menyediakan perincian kontak mereka kepada Pengangkut sehingga mereka dapat dihubungi apabila terjadi perubahan dari rencana penerbangan seperti tertera di Tiket. Jika terjadi perubahan Penunjuk Jadwal dan penumpang memutuskan untuk berbeda dengan Transportasi, Penumpang dapat mengajukan pengembalian uang sesuai pernyataan dalam Pasal 14.

PASAL 12: PENUNDAAN DAN PEMBATALAN PENERBANGAN

12.1 Pengangkut akan berupaya untuk menghindari penundaan pengangkutan Penumpang dan Bagasinya. Untuk mencegah pembatalan atau penundaan penerbangan, Pengangkut dapat mengatur penerbangan yang dioperasikan atas nama Pengangkut oleh Pengangkut dan/atau pesawat dan/atau sarana angkutan alternatif lainnya.

12.2 Jika terjadi pembatalan atau penundaan penerbangan, Pengangkut akan menerapkan semua ketentuan peraturan yang berlaku. Informasi mengenai hak-hak penumpang ketika terjadi penundaan dan pembatalan dapat diperoleh dari Pengangkut dan Agen Resminya, juga di Situs

Web KLM.

PASAL 13: PENOLAKAN NAIK PESAWAT DAN PENURUNAN KELAS

13.1 Apabila Pengangkut memutuskan untuk menolak menaikkan Penumpang karena pemesanan sudah berlebih atau alasan lainnya sehingga Pengangkut tidak dapat menawarkan tempat duduk kepada Penumpang meskipun Penumpang tersebut memiliki Tiket yang sah dan telah datang untuk check-in dan menaiki pesawat sesuai waktu dan persyaratan yang ditentukan, Pengangkut akan memberikan Penumpang kompensasi sesuai peraturan terkait yang berlaku, jika memungkinkan.

13.2 Apabila Penumpang dimasukkan ke kelas yang lebih rendah daripada Tiket yang dibeli, Pengangkut akan mengembalikan selisih Tarifnya, sesuai persyaratan yang ditetapkan peraturan terkait yang berlaku. Informasi mengenai hak-hak penumpang ketika Ditolak Naik Pesawat dan penurunan kelas dapat diperoleh dari Pengangkut dan Agen Resminya, juga di Situs Web KLM.

PASAL 14: PENGEMBALIAN UANG

14.1 Pengembalian uang Tiket, sebagian atau seluruhnya, akan dilakukan sesuai persyaratan dalam Pasal 14 ini, menurut persyaratan tarif Tiket dan seluruh kondisi sesuai peraturan relevan yang berlaku. Jika Anda membatalkan penerbangan atau menolak sesuai dengan Pasal 9.1 (f) (i) atau (k), Pasal 9.2, Pasal 9.3, atau Pasal 9.4, dan memegang Tiket yang tidak dapat dikembalikan, Anda dapat meminta pengembalian uang untuk pajak bandara yang tidak digunakan. Akan tetapi untuk tiket yang dapat dikembalikan, biaya tambahan internasional yang dibebankan oleh pengangkut tidak akan dikembalikan. Biaya pemesanan, biaya penerbitan ulang, dan pembayaran biaya tambahan tidak dapat dikembalikan, apa pun persyaratan tiket Anda. Untuk ketentuan perihal terjadinya Kejadian Luar Biasa di pihak Penumpang, baca pasal 3.3.

14.2 Ketika sudah diotorisasi oleh persyaratan tarif Tiket, pengembalian uang akan dibayarkan berdasarkan Tarif Termasuk Pajak yang telah dibayar atas Tiket yang dimaksud.

14.3 Permintaan pengembalian uang Tiket harus ditujukan kepada penerbit Tiket tersebut (Pengangkut atau Agen Resminya, mana yang berlaku).

14.4 Pengangkut akan menolak pengembalian uang:

- (a) Untuk Tiket apa pun, jika permohonan diajukan setelah berakhirnya masa berlaku Tiket.
- (b) Untuk Tiket yang memenuhi persyaratan legislatif dan regulasi untuk memiliki Tiket yang memungkinkan Penumpang tersebut untuk meninggalkan negara itu, kecuali jika Penumpang tersebut memberikan cukup bukti yang meyakinkan bahwa mereka berhak untuk tinggal di negara yang dimaksud atau bahwa mereka akan berangkat menggunakan Pengangkut lainnya, atau menggunakan sarana angkutan lainnya.
- (c) Untuk Tiket, di mana pemegang Tiket tidak diizinkan masuk oleh otoritas Tempat Tujuan, Tempat Pemberhentian yang Disetujui atau Persinggahan dan jika Penumpang dipulangkan ke titik keberangkatan atau ke titik tujuan lain karena alasan ini.
- (d) Untuk Tiket yang merupakan curian, tiruan, atau palsu.
- (e) Untuk Penumpang yang tidak mematuhi persyaratan Pasal 8.

(f) Untuk Penumpang yang ditolak Pengangkutannya oleh Pengangkut berdasarkan Pasal 9.1 (f), (i), atau (k); Pasal 9.2; Pasal 9.3, atau Pasal 9.4.

14.5 Pengembalian uang terikat kepada peraturan yang berlaku di negara tempat dibelinya Tiket dan/atau tunduk kepada peraturan yang berlaku di negara tempat pengembalian uang harus dilakukan.

PASAL 15: PERILAKU DI PESAWAT

15.1 Di dalam pesawat, Penumpang tidak boleh berperilaku dengan cara yang menimbulkan ketidaknyamanan, mengancam, atau membahayakan satu orang atau lebih, properti, atau pesawat itu sendiri. Penumpang tidak boleh menghambat awak pesawat dalam melakukan tugasnya dan harus mengikuti instruksi serta rekomendasi awak pesawat untuk memastikan keamanan dan keselamatan pesawat, kelancaran operasi penerbangan dan kenyamanan Penumpang.

15.2 Untuk alasan keamanan, Pengangkut dapat melarang dan membatasi penggunaan alat-alat elektronik dalam pesawat, misalnya ponsel, komputer jinjing, perekam portabel, radio portabel, permainan elektronik, atau perangkat pemancar, termasuk juga semua permainan yang menggunakan pengendali radio dan walkie-talkie, kecuali alat bantu pendengaran dan pacu jantung (pacemaker).

15.3 Merokok (termasuk rokok konvensional, rokok elektronik, atau bentuk tiruan merokok lainnya) dilarang keras dalam pesawat.

15.4 Pengangkut dapat membatasi atau melarang konsumsi alkohol dalam pesawat. Dilarang mengonsumsi minuman beralkohol yang dibawa ke dalam pesawat oleh Penumpang atau konsumsi produk bebas pajak yang dibawa ke dalam pesawat.

15.5 Merekam video dan/atau mengambil gambar selain video dan foto pribadi dilarang keras dilakukan di dalam pesawat.

15.6 Jika Penumpang tidak mematuhi ketentuan dalam Pasal ini, Pengangkut dapat melakukan semua tindakan yang sesuai dan diperlukan secara rasional sesuai ketentuan undang-undang dan peraturan, untuk mencegah tingkah laku yang demikian terus berkelanjutan. Untuk tujuan ini, Pengangkut dapat menggunakan tindakan pengekangan, menurunkan Penumpang, menolak Penumpang pada penerbangan lanjutan di titik mana pun dan melampirkan ketentuan tambahan ke penerbangan lanjutan Penumpang bersangkutan, atau melaporkan Penumpang tersebut kepada otoritas setempat.

15.7 Jika Penumpang tidak mematuhi ketentuan dalam Pasal ini (dan Pasal 9 mengenai penolakan dan pembatasan pengangkutan) atau melakukan tindakan kejahatan atau tindakan yang melanggar hukum dalam pesawat, Pengangkut berhak mengambil tindakan hukum terhadap Penumpang tersebut dan mengklaim ganti rugi.

15.8 Jika sebagai hasil dari tingkah laku Penumpang, Pengangkut mengalihkan pesawat ke tempat tujuan yang tidak terjadwal, Penumpang harus membayar semua pengeluaran yang berkaitan dengan pengalihan pesawat kepada Pengangkut.

PASAL 16: KETENTUAN UNTUK LAYANAN PENDUKUNG

16.1 Jika Pengangkut, dalam ruang lingkup Kontrak Pengangkutan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, menyetujui untuk menyediakan layanan pendukung selain transportasi udara, atau jika Pengangkut mengeluarkan tiket atau voucher untuk pengangkutan atau layanan lainnya, misalnya, sebagai contoh reservasi hotel atau penyewaan kendaraan, Pengangkut hanya akan melakukannya sebagai agen untuk dan atas nama pihak ketiga (kecuali jika secara eksplisit disetujui lain) dan tidak akan menjadi pihak lain bagi Penumpang dalam bisnis untuk layanan ini. Persyaratan pengangkutan dan penjualan yang mengatur kegiatan dari pihak ketiga tersebut akan berlaku.

16.2 Jika Pengangkut menawari Penumpang jasa transportasi darat atau laut (kereta/bus/kapal, dll.), Pengangkut hanya bertindak sebagai agen untuk dan atas nama pihak ketiga, meskipun transportasi tersebut teridentifikasi dengan Kode Penanda. Sistem pertanggungjawaban yang berlaku pada transportasi darat atau laut tersebut dapat berbeda-beda. Persyaratan pengangkutan dan sistem pertanggungjawaban tersedia, apabila diminta, dari pihak penyedia transportasi darat/laut tersebut. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas Kerugian yang diderita Penumpang dan Bagasinya selama pengangkutan melalui kereta, transportasi darat, atau laut.

PASAL 17: PENGANGKUT UDARA YANG BERURUTAN

17.1 Pengangkutan Udara yang dilakukan oleh beberapa Pengangkut secara berurutan pada Tiket tunggal atau Tiket Gabungan, dianggap sebagai operasi tunggal untuk tujuan penentuan penerapan Konvensi pada transportasi.

17.2 Ketika Pengangkut telah mengeluarkan Tiket atau saat Pengangkut ditunjuk sebagai yang pertama di Tiket atau pada Tiket Gabungan yang dikeluarkan untuk Pengangkutan yang berurutan, Pengangkut tidak akan bertanggung jawab untuk bagian perjalanan yang dilaksanakan oleh pengangkut lainnya, kecuali sebagaimana disebutkan di ayat 3 di bawah.

17.3 Jika terjadi kehancuran, kehilangan atau penundaan, atau kerusakan atas Bagasi Check-In, Penumpang atau ahli warisnya dapat mengajukan klaim kepada Pengangkut yang melaksanakan pengangkutan ketika kehancuran, kehilangan, penundaan atau kerusakan tersebut terjadi. Penumpang juga dapat mengajukan klaim kepada Pengangkut pertama dan terakhir.

PASAL 18: FORMALITAS ADMINISTRASI

18.1 Ketentuan Umum

(a) Di bawah tanggung jawabnya sendiri, Penumpang diwajibkan untuk menyediakan semua dokumen tertentu, visa, dan surat izin yang dibutuhkan untuk perjalanannya, dan jika sesuai untuk anak-anak dan/atau penumpang yang berada dalam tanggung jawabnya dan/atau untuk hewan yang turut serta dalam perjalanannya, dan harus memenuhi semua ketentuan hukum (undang-undang, peraturan, keputusan, persyaratan dan ketentuan) dari Negara keberangkatan, kedatangan dan transit, termasuk peraturan dan instruksi Pengangkut yang terkait.

(b) Pengangkut tidak bertanggung jawab atas

konsekuensi yang dialami Penumpang dalam hal kelalaian dalam memenuhi kewajiban yang dirujuk di Pasal 18.1 (a).

18.2 Dokumen perjalanan

(a) Penumpang diwajibkan untuk memperlihatkan dokumen masuk, keluar dan transit, termasuk surat pernyataan kesehatan dan dokumen lainnya yang diwajibkan oleh peraturan yang berlaku (undang-undang, peraturan, keputusan, persyaratan dan ketentuan) di Negara keberangkatan, kedatangan dan transit. Selain itu Penumpang diwajibkan untuk menyerahkan kepada Pengangkut dan/atau mengizinkan Pengangkut membuat salinan atas dokumen-dokumen tersebut, jika dibutuhkan, atau untuk mencatat informasi yang terdapat di dalamnya.

(b) Pengangkut berhak, sesuai dengan Pasal 9, untuk menolak Pengangkutan jika Penumpang gagal mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku, jika Pengangkut ragu terhadap keabsahan dokumen yang diperlihatkan, atau jika Penumpang tidak mengizinkan Pengangkut untuk membuat salinan dan menyimpan dokumen atau jika Pengangkut tidak boleh menyimpan data dari dokumen-dokumen tersebut dengan cara lain apa pun.

(c) Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian dan pengeluaran yang dialami Penumpang bila tidak mematuhi ketentuan dalam Pasal ini.

18.3 Penolakan Masuk

Jika Penumpang ditolak masuk ke dalam suatu wilayah, mereka harus membayar semua biaya atau denda yang dikenakan pada Pengangkut oleh otoritas setempat, termasuk Tarif Termasuk Pajak transportasi jika Pengangkut, dikarenakan instruksi pemerintah, diwajibkan untuk memulangkan Penumpang tersebut ke lokasi keberangkatannya atau tempat lain. Harga Tiket yang telah dibayarkan untuk pengangkutan ke tempat tujuan di mana izin masuk ke wilayah tersebut dilarang, tidak akan dikembalikan oleh Pengangkut. Demi alasan keamanan dan ketertiban, kapten dan/atau polisi pendamping dapat menahan dokumen perjalanan Penumpang yang berada dalam pengawasan selama penerbangan ke tempat keberangkatannya atau tempat lain.

18.4 Tanggung jawab Penumpang atas Denda, Biaya Penahanan, dll.

Jika Pengangkut harus membayar atau memberi uang muka denda atau sanksi atau pengeluaran yang disebabkan oleh ketidaktaatan, baik secara sukarela maupun tidak, oleh Penumpang terhadap peraturan yang berlaku di negara yang bersangkutan, atau dikarenakan kegagalan mereka untuk memperlihatkan dokumen yang diperlukan, atau dokumen yang tidak berlaku, Penumpang harus, atas permintaan pertama Pengangkut, membayar kembali jumlah yang telah dibayarkan atau diserahkan dan pengeluaran yang terjadi. Untuk tujuan ini, Pengangkut dapat menggunakan jumlah mana pun yang dibayarkan kepadanya untuk pengangkutan yang tidak terlaksana atau berapa pun jumlah milik Penumpang yang dipegang oleh Pengangkut.

18.5 Inspeksi Bea Cukai

(a) Penumpang dapat diminta hadir pada saat inspeksi Bagasinya (Bagasi tertunda, Bagasi Check In, atau Bagasi Tidak Di-Check In) atas permintaan petugas bea cukai atau otoritas pemerintah lainnya. Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas Kerugian atau kehilangan yang dialami Penumpang yang tidak mematuhi ketentuan ini.

(b) Penumpang akan mengganti kerugian Pengangkut jika tindakan, kekeliruan, atau kelalaian apa pun di pihak Penumpang menyebabkan Kerugian pada Pengangkut, termasuk, tak terkecuali, kelalaian untuk memenuhi ketentuan dari Pasal ini atau untuk mengizinkan Pengangkut untuk menginspeksi Bagasinya.

18.6 Pemeriksaan Keamanan

- (a) Penumpang diwajibkan untuk menjalani pemeriksaan keamanan (dan keselamatan) yang diwajibkan oleh pemerintah atau otoritas bandara, termasuk yang diminta oleh Pengangkut.
- (b) Pengangkut tidak bisa dimintai pertanggungjawaban apabila menolak mengangkut Penumpang, khususnya jika penolakan yang dimaksud berdasarkan penilaian rasional bahwa penolakan yang dimaksud didukung oleh hukum, peraturan dan/atau persyaratan yang berlaku.

PASAL 19: PERTANGGUNGAN ATAS KERUGIAN

19.1 Ketentuan Umum

Pertanggungungan Pengangkut harus ditentukan oleh Persyaratan Umum Pengangkutan dari Pengangkut Kontraktual, kecuali jika disebutkan lain dan diberitahukan kepada Penumpang. Apabila KLM adalah Pengangkut Kontraktual, hal berikut akan berlaku:

19.1.1 Pengangkutan yang dilakukan menurut Persyaratan Umum Pengangkutan ini didasarkan pada aturan pertanggungungan yang dirumuskan oleh Konvensi Montreal 28 Mei 1999, dan Peraturan (EC) No 889/2002 dari Parlemen Eropa dan dari Dewan 13 Mei 2002 yang mengamandemen “Peraturan Dewan (Council Regulation atau EC) No 2027/97 tanggal 9 Oktober 1997 tentang pertanggungungan transportasi udara jika terjadi kecelakaan, sehubungan dengan pengangkutan penumpang dan bagasinya”.

19.1.2 Sejauh ketentuan berikut ini tidak bertentangan dengan ketentuan lainnya dalam Persyaratan Umum Pengangkutan ini, dan dengan memperhatikan Konvensi, hal berikut akan berlaku:

- (a) Pertanggungungan Pengangkut terbatas pada Kerugian yang terjadi pada saat Pengangkutan Udara di mana Kode Penanda tercantum di Kupon atau Tiket yang berkaitan dengan penerbangan tersebut. Jika Pengangkut mengeluarkan Tiket untuk layanan transportasi yang dilaksanakan oleh Pengangkut lainnya atau jika Pengangkut melakukan check-in Bagasi atas nama Pengangkut lain, Pengangkut ini hanya akan berperan sebagai agen untuk dan atas nama Pengangkut lainnya yang dimaksud. Ketentuan terkait pertanggungungan dalam hal pengangkutan berurutan dirumuskan di Pasal 17.3.
- (b) Pertanggungungan Pengangkut tidak boleh melebihi nilai Kerugian langsung yang terbukti dan dengan cara apa pun Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas Kerugian konsekuensial (hasil akibat) atau segala bentuk Kerugian yang tidak dapat diganti.
- (c) Pengangkut tidak bertanggung jawab atas Kerugian yang disebabkan karena kepatuhan Pengangkut terhadap semua ketentuan dari hukum maupun peraturan (undang-undang, peraturan, keputusan, persyaratan dan ketentuan) atau kegagalan untuk mematuhi ketentuan yang sama oleh Penumpang.
- (d) Kontrak Pengangkutan, termasuk Persyaratan Umum Pengangkutan ini dan semua pertanggungungan yang dikecualikan atau pembatasan yang terdapat di dalamnya, berlaku untuk dan bermanfaat bagi Agen Resmi Pengangkut, mitra Code Share dari Pengangkut, pejabatnya, agennya, perwakilannya, pegawainya, dan pemilik pesawat yang digunakan oleh Pengangkut, termasuk staf, karyawan dan perwakilan pemilik dan agen yang dimaksud. Jumlah keseluruhan yang dapat diganti oleh mereka yang disebutkan di atas tidak boleh melebihi jumlah pertanggungungan Pengangkut.
- (e) Jika Pengangkut membuktikan bahwa Kerugian disebabkan atau didukung oleh kelalaian atau tindakan yang melanggar atau kekeliruan lainnya dari individu yang mengklaim kompensasi atau

hak yang ia wakikan atau yang dari haknya individu tersebut mendapatkan haknya, maka Pengangkut secara menyeluruh atau sebagian dibebaskan dari pertanggungjawabannya sejauh kelalaian atau tindakan melanggar atau kekeliruan menyebabkan atau menambah Kerugian tersebut. Ayat ini berlaku untuk semua ketentuan pertanggungungan dalam Persyaratan Pengangkutan ini, termasuk demi kejelasan Pasal 19.2.1.

(f) Kecuali bila ditentukan lain secara spesifik, tidak satu pun dari ketentuan ini mencakup pencabutan perkecualian apa pun atau pembatasan pertanggungungan dari Pengangkut, pemilik yang pesawatnya digunakan oleh Pengangkut, staf mereka, pejabat, agen atau perwakilan sesuai dengan Konvensi dan undang-undang yang diwajibkan dan berlaku.

19.2 Ketentuan Yang Berlaku untuk Penerbangan Internasional dan Dalam Negeri

19.2.1 Cedera Fisik

(a) Sesuai dengan bagian lain Pasal 19.2.1, Pengangkut bertanggung jawab atas Kerugian yang diderita semisal terjadi kematian dan cedera fisik yang dialami Penumpang jika disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi di dalam pesawat atau dari kegiatan operasional menaikkan atau menurunkan penumpang sebagaimana dijabarkan oleh Konvensi Montreal.

(b) Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas segala Kerugian dalam keadaan berikut ini: Jika Penumpang yang diangkut usianya atau kondisi fisik atau mentalnya menyebabkan bahaya atau risiko apa pun pada dirinya sendiri, Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas cedera pribadi misalnya penyakit, cedera, cacat atau kematian, atau pemburukan keadaan dari penyakit, cedera atau cacat, asalkan cedera pribadi tersebut semata-mata disebabkan oleh kondisi tersebut.

(c) Untuk Kerugian menurut Pasal 19.2.1 (a) yang tidak melebihi 128.821 SDR untuk setiap Penumpang, Pengangkut tidak akan meniadakan atau membatasi pertanggungungannya. Namun, Pengangkut berhak menggunakan Pasal 19.1.2 (e). Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas Kerugian menurut Pasal 19.2.1 (a) jika mereka melebihi 128.821 SDR untuk setiap Penumpang, jika Pengangkut membuktikan bahwa:

(1) Kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kelalaian atau tindakan melanggar atau kekeliruan lainnya dari Pengangkut, atau pegawainya atau agennya; atau

(2) Kerugian tersebut semata-mata disebabkan oleh kelalaian atau tindakan melanggar atau kekeliruan lainnya dari pihak yang mengklaim, Penumpang yang haknya dijalankan atau dari siapa hak-hak yang sedang dijalankan itu berasal ataupun pihak ketiga.

(d) Pengangkut memiliki hak penuh untuk meminta ganti rugi dan subrogasi kepada semua pihak ketiga.

(e) Semisal terjadi kematian atau cedera fisik yang disebabkan oleh kecelakaan pesawat, sebagaimana dijabarkan oleh pasal 28 Konvensi dan sesuai dengan pasal 5 Peraturan (EC) No 889/2002 dari Parlemen Eropa dan dari Dewan 13 Mei 2002 yang mengamandemen Peraturan Dewan (Council Regulation atau EC) No 2027/97 tanggal 19 Oktober 1997, individu relevan yang diidentifikasi di sini akan mendapat manfaat dari pembayaran uang muka untuk memungkinkan pemenuhan kebutuhan langsungnya, di mana pembayaran di muka akan disesuaikan dengan kerugian material yang dialami. Uang muka yang dimaksud harus tidak kurang dari nilai yang sepadan dengan euro 16.000 SDR setiap Penumpang semisal terjadi kematian. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, uang muka yang dimaksud harus dibayarkan dalam 15 hari sejak diidentifikasinya Ahli Waris.

Sesuai dengan pasal 5 Peraturan (EC) No 889/2002 tanggal 13 Mei 2002 dan pasal 28 Konvensi Montreal 28 Mei 1999, pembayaran uang muka yang dimaksud atau pembayaran di muka lainnya tidak berarti diakuinya pertanggunggaan dan jumlah tersebut dapat menutup kerugian terhadap jumlah lainnya yang kemudian harus dibayarkan oleh Pengangkut.

Uang muka yang dimaksud tidak dapat dikembalikan, kecuali jika orang yang menerimanya bukan orang yang berhak mendapatkan kompensasi atau jika kerugian tersebut diakibatkan atau merupakan pengaruh dari kelalaian atau tindakan melanggar atau kekeliruan individu yang mengklaim kompensasi, atau orang yang darinya ia memperoleh haknya.

19.2.2 Kerugian Akibat Penundaan

(a) Pertanggunggaan Pengangkut sehubungan dengan segala Kerugian yang disebabkan oleh penundaan dalam transportasi udara Penumpang, akan dibatasi hingga 5.346 SDR untuk setiap Penumpang.

(b) Pertanggunggaan Pengangkut sehubungan dengan segala Kerugian yang disebabkan oleh penundaan dalam pengangkutan Bagasi melalui udara, akan dibatasi hingga 1.288 SDR untuk setiap Penumpang. Hingga batas ini Pasal 19.2.3 (c) berlaku.

(c) Sekalipun ditentukan dalam ayat (a) dan (b) dari Pasal ini, Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas segala Kerugian yang disebabkan oleh penundaan jika Pengangkut membuktikan bahwa Pengangkut dan pegawainya dan agennya sudah mengambil semua tindakan yang secara rasional dibutuhkan untuk menghindari Kerugian tersebut, atau bahwa tidak mungkin baginya atau mereka untuk mengambil tindakan demikian.

19.2.3 Kerugian Bagasi

(a) Sesuai dengan pasal 17 Konvensi Montreal, Pengangkut bertanggung jawab atas Kerugian yang disebabkan oleh kehilangan, atau kerusakan atas Bagasi Check-In, dengan syarat bahwa kejadian yang menyebabkan kehilangan atau kerusakan terjadi di dalam pesawat atau selama periode ketika Bagasi Check-In tersebut berada dalam pengawasan Pengangkut.

(b) Pencabutan pertanggunggaan Pengangkut:

- Pengangkut tidak akan bertanggung jawab atas Kerugian pada Bagasi di mana Kerugian yang dimaksud disebabkan oleh jenis cacat bawaan, kualitas atau kelemahan Bagasi. Jika Bagasi atau properti yang terdapat di dalamnya menyebabkan kerugian pada individu lain atau Pengangkut, Penumpang tersebut harus mengompensasi Pengangkut untuk semua kerugian yang dialami dan biaya yang timbul sebagai dampaknya.
- Pengangkut tidak akan menerima pertanggunggaan apapun, selain yang disediakan di ayat (c) di bawah atas Kerugian dan/atau kehilangan apapun yang terjadi pada barang pecah belah, tidak tahan lama atau yang berharga atau barang yang tidak dikemas dengan baik.

(c) Jumlah Kerugian yang dapat diganti:

- Pertanggunggaan Pengangkut dalam hal kehancuran atau kehilangan atau kerusakan pada Bagasi akan dibatasi hingga 1.288 SDR setiap Penumpang. Jika nilai yang lebih besar ditetapkan sesuai dengan Pasal 10.2.3 (a), pertanggunggaan Pengangkut akan dibatasi hingga nilai yang dinyatakan, kecuali jika Pengangkut dapat membuktikan bahwa nilai yang dimaksud lebih tinggi dari pada manfaat sesungguhnya bagi Penumpang pada waktu pengantaran.
- Untuk Bagasi Tidak Di-check-In yang diizinkan masuk ke dalam pesawat, Pengangkut hanya dapat diminta pertanggungjawaan untuk kesalahan yang terbukti dilakukan oleh Pengangkut, pegawai atau agennya.

PASAL 20: BATAS WAKTU MENGAJUKAN KLAIM DAN TINDAKAN PERTANGGUNGAN

20.1 Pemberitahuan Klaim Bagasi

(a) Penerimaan Bagasi Check-In tanpa keluhan merupakan bukti prima facie bahwa Bagasi tersebut diantarkan dan diterima dalam keadaan baik dan sesuai dengan Kontrak Pengangkutan, kecuali jika Penumpang memberikan bukti sebaliknya. Semua Bagasi hilang harus diberitahukan kepada Pengangkut segera setelah penerbangan tiba. Pemberitahuan apa pun yang dilakukan setelahnya tidak akan dipertimbangkan. Sama halnya, untuk barang apapun yang diamati hilang dari Bagasi harus diberitahukan kepada Pengangkut sesegera mungkin. Pemberitahuan yang terlambat tidak akan dipertimbangkan.

(b) Jika terjadi kerusakan, orang yang berhak menerima pengantaran harus mengajukan keluhan kepada Pengangkut setelah ditemukannya kerusakan, dan selambat-lambatnya dalam 7 hari sejak tanggal penerimaan Bagasi Check In. Apabila terjadi penundaan, keluhan harus diajukan selambat-lambatnya dalam 21 hari sejak tanggal diserahkan Bagasi. Setiap pengaduan klaim harus dilakukan secara tertulis dan diserahkan dalam jangka waktu seperti disebut sebelumnya. Jika tidak ada keluhan dalam jangka waktu yang sudah disebutkan itu, tidak ada tindakan yang dapat dijalankan terhadap Pengangkut, dan Pengangkut bebas dari tindak kecurangan di pihaknya.

20.2 Tindakan Pertanggungungan oleh Penumpang

Semua klaim dan hak atas kerugian akan dihapuskan apabila tindakan tidak dilakukan dalam jangka waktu dua tahun diperhitungkan dari tanggal kedatangan di tempat tujuan, atau dari tanggal dijadwalkannya pesawat tiba, atau dari tanggal dihentikannya Pengangkutan. Metode perhitungan jangka waktu ini akan ditentukan oleh peraturan Pengadilan yang menangani kasus tersebut.

20.3 Klaim dan Tindakan Harus Dilakukan Secara Tertulis

SEMUA KLAIM ATAU TINDAKAN YANG DISEBUTKAN DALAM PASAL 20 HARUS DILAKUKAN SECARA TERTULIS DAN DALAM JANGKA WAKTU YANG SUDAH DITENTUKAN.