



Matkustajien ja matkatavaroiden yleiset kuljetusehdot



Hyvä matkustaja,

Nämä yleiset kuljetusehdot koskevat kaikkia lentoja, tai lennon osia, joissa KLM:n yhtiötunnus on näkyvillä lippusi lentoyhtiökohdassa, tai vastaavassa kupongissa, kuten myös muissa tilanteissa, jotka on määritelty yleisissä kuljetusehdoissa.

Tämä maailmanlaajuinen versio on päivitetty viimeksi 1. helmikuuta 2024.

Toivotamme sinulle miellyttävää lentoa.

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

Sisältö

| | |
|---|----|
| ARTIKLA 1: MÄÄRITELMÄT | 5 |
| ARTIKLA 2: SOVELTAMISALA | 9 |
| 2.1 Yleiset säännökset | 9 |
| 2.2 Tilauslennot ja Code Share –lennot | 10 |
| 2.3 Varasuunnitelma pitkille viivästyksille asematasolla..... | 10 |
| 2.4 Lakien soveltaminen | 10 |
| ARTIKLA 3: LENTOLIPUT | 10 |
| 3.1 Yleiset säännökset..... | 10 |
| 3.2 Voimassaoloaika..... | 11 |
| 3.3 Matkustajan aiheuttama ylivoimainen este | 12 |
| 3.4 Lentokupongien käyttöjärjestys..... | 12 |
| 3.5 Matkustajan pyytämät muutokset..... | 13 |
| 3.6 Lentoyhtiön yhteystiedot..... | 13 |
| ARTIKLA 4: HINNAT, VEROT, MAKSUT JA LISÄMAKSUT | 13 |
| 4.1 Hinnat | 13 |
| 4.2 Maksut, verot ja lisämaksut | 13 |
| 4.3 Lentoyhtiön veloittamat varausmaksut | 13 |
| 4.4.Maksun valuutta | 13 |
| ARTIKLA 5: VARAUKSET | 14 |
| 5.1 Yleiset säännökset..... | 14 |
| 5.2 Varauksen edellytykset | 14 |
| 5.3 Istuinpaikat | 14 |
| 5.4 Palvelut koneessa | 14 |
| 5.5 Lentokonetyyppi | 14 |
| ARTIKLA 6: HENKILÖKOHTAISET TIEDOT | 14 |
| ARTIKLA 7: ERIKOISAVUSTUS | 16 |
| ARTIKLA 8: LÄHTÖSELVITYKSEN TEKEMINEN JA LENTOKONEESEEN NOUSU | 16 |
| ARTIKLA 9: KIELTÄYTYMINEN KULJETUKSESTA JA KULJETUSRAJOITUKSET | 17 |
| ARTIKLA 10: MATKATAVARAT | 18 |
| 10.1 Yleiset säännökset..... | 18 |
| 10.1.1 Matkustajan velvollisuudet..... | 18 |
| 10.1.2 Kielletyt tavarat | 19 |
| 10.1.3 Oikeus tarkastukseen | 19 |
| 10.1.4 Oikeus kieltäytyä kuljettamasta matkatavaraa | 20 |
| 10.2 Kirjattu matkatavara | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 10.2.1 Yleiset säännökset | 20 |
| 10.2.2 Sallittu matkatavaramäärä | 21 |
| 10.2.3 Arvotavarailmoitus | 21 |
| 10.2.4 Matkatavaroiden nouto ja luovutus | 21 |
| 10.3 Kirjaamaton matkatavara | 22 |
| 10.4 Eläimet | 22 |
| 10.4.1 Yleiset säännökset | 22 |
| 10.4.2 Matkustamossa matkustavat lemmikit | 23 |
| 10.4.3 Ruumassa matkustavat lemmikit | 23 |
| ARTIKLA 11: AIKATAULUT | 23 |
| ARTIKLA 12: LENTOJEN VIIVÄSTYMISET JA PERUUTUKSET | 23 |
| ARTIKLA 13: KONEESEEN PÄÄSYN EPÄÄMINEN JA ALEMPAAN MATKUSTUSLUOKKAAN SIIRTÄMINEN | 24 |
| ARTIKLA 14: TAKAISINMAKSU | 24 |
| ARTIKLA 15: KÄYTTÄYTYMINEN LENTOKONEESSA | 25 |
| ARTIKLA 16: MUIDEN PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN | 25 |
| ARTIKLA 17: PERÄKKÄIN KULJETTAVAT LENTOYHTIÖT | 26 |
| ARTIKLA 18: HALLINNOLLISET MUODOLLISUUDET | 26 |
| 18.1 Yleiset säännökset | 26 |
| 18.2 Matkustusasiakirjat | 26 |
| 18.3 Maahantulo-oikeuden epääminen | 27 |
| 18.4 Matkustaja on vastuussa sakoista, pidätyskuluista yms. | 27 |
| 18.5 Tullitarkastus | 27 |
| 18.6 Turvatarkastukset | 27 |
| ARTIKLA 19: VAHINGONKORVAUSVASTUU | 27 |
| 19.1 Yleiset säännökset | 27 |
| 19.2 Kansainvälisiä ja kotimaan lentoja koskevat määräykset | 28 |
| 19.2.1 Henkilövahingot | 28 |
| 19.2.2 Viivästyksistä johtuvat vahingot | 29 |
| 19.2.3 Matkatavaroiden vahingoittuminen | 29 |
| ARTIKLA 20: MÄÄRÄAJAT KORVAUSVAATIMUKSILLE JA KANTEIDEN NOSTAMISELLE | 30 |
| 20.1 Matkatavaroita koskevat korvausvaatimukset | 30 |
| 20.2 Matkustajien vastuu kanteiden nostamisesta | 30 |
| 20.3 Kirjallisesti tehtävät korvausvaatimukset ja kanteet | 30 |

ARTIKLA 1: MÄÄRITELMÄT

Näissä ehdoissa, jos niissä ei toisin mainita, käytetään seuraavia termejä ja niiden alla olevia määritelmiä:

Varsinainen lentoyhtiö (tai operoiva lentoyhtiö) tarkoittaa lentoyhtiötä, joka varsinaisesti operoi lentoa.

Palvelumaksut tarkoittaa maksuja, joita lentoyhtiö ja/tai sen valtuutettu edustaja tarvittaessa veloittaa matkustajalta lipun muuttamisesta (muutosmaksut), uudelleen kirjoittamisesta (uudelleenkirjoitusmaksut) palauttamisesta (palautusmaksut), näihin tilanteisiin rajoittumatta. Lentoyhtiö ilmoittaa matkustajalle palvelumaksujen suuruuden ennen kuin matkustaja suorittaa varauksensa loppuun.

Sovittu välilaskupaikka on lentoyhtiön aikataulun mukainen välilaskupaikka aikataulussa mainitun lähtöpaikan ja määräpaikan välillä.

Ilmakuljetus (tai lentomatkailu) tarkoittaa matkustajan ja hänen matkatavaroidensa kuljetusta lentokoneella.

Artikla tarkoittaa näiden yleisten kuljetusehtojen artiklaa.

Valtuutettu edustaja on luonnollinen tai juridinen henkilö, jonka lentoyhtiö on valtuuttanut edustajakseen myymään omia sekä toisen lentoyhtiön ilmakuljetuslippuja, mikäli edustajalla on valtuutus siihen.

Matkatavarat tarkoittaa sekä kirjattuja matkatavaroita että kirjaamattomia matkatavaroita, ellei toisin määritellä.

Sallittu matkatavaramäärä tarkoittaa lentoyhtiön määrittämää suurinta sallittua matkatavaramäärää (lukumäärä ja/tai paino ja/tai mitat), jos sellaista sallitaan, ja jonka matkustaja voi ottaa mukaansa joko maksusta tai maksutta tariffiehdoista riippuen.

Matkatavaratodistus tarkoittaa matkatavaratodistuksen osaa, jonka lentoyhtiö antaa matkustajalle vastaamaan kirjattua matkatavaraa.

Matkatavaralipuke tarkoittaa matkatavaratodistuksen osaa, joka kiinnitetään kirjattuun matkatavaraan.

Edunsaaja on matkustaja tai häntä lainmukaisesti edustava henkilö, joka voi vaatia mainitulle matkustajalle hyvitystä sovellettavan lainsäädännön perusteella.

Käsimatkatavarat (katso kirjaamattomat matkatavarat)

Lentoyhtiö tarkoittaa KLM:ää ja/tai kaikkia muita lentoyhtiöitä, joiden yhtiötunnus on merkitty lippuun tai yhdistelmälippuun.

Tilauslento tarkoittaa toimintoa, jossa lentoyhtiö matkustajan kanssa ilmakuljetussopimuksen tehtyään (sopimuslentoyhtiö) tekee toisen sopimuksen toisen lentoyhtiön (varsinainen lentoyhtiö) kanssa antaen tälle vastuun koko ilmakuljetuksesta tai osasta siitä. Tämä tarkoittaa myös sitä toimintoa, jossa matkustajan kanssa sopimuksen tehnyt toinen osapuoli (esimerkiksi matkanjärjestäjä) antaa matkapakettiin, pakettilomaan tai pakettikiertomatkaan liittyvän ilmakuljetuksen kokonaan tai osittain lentoyhtiön suoritettavaksi, mukaan lukien direktiivin 90/314/ETY mukaiset kuljetukset. Sopimuslentoyhtiö on tässä suhteessa pääasiallinen tilauslennon operoija tai matkanjärjestäjä, joka solmii sopimuksen ilmakuljetuksesta matkustajan tai muun henkilön kanssa.

Tilauslentolippu tarkoittaa sähköisessä tai muussa muodossa lippua, joka on myönnetty peruskirjan sopimuksen mukaan.

Kirjattu matkatavara tarkoittaa matkatavaraa, jonka lentoyhtiö on ottanut huostaansa ja josta on kirjoitettu matkatavaratodistus.

Lähtöselvityksen takaraja (CID) tarkoittaa määriteltyä aikarajaa, jota ennen matkustajien on käytävä läpi lähtöselvitysmuodollisuudet ja saatava tarkastuskorttinsa sekä tarvittaessa kirjattava matkatavarat lähtöselvitystiskillä artiklan 10.2. mukaan.

Code Share (katso Code Share –lento)

Code Share –lento tarkoittaa lentoyhtiötä, joka voi olla joko se lentoyhtiö, jonka kanssa matkustaja on tehnyt ilmakuljetussopimuksen (sopimuslentoyhtiö), tai toinen lentoa operoiva lentoyhtiö (varsinainen lentoyhtiö), jonka kanssa sopimuslentoyhtiö on liittänyt yhtiötunnuksensa yhteen.

Yhdistelmälippu tarkoittaa lippua, jonka kirjoittaminen on tarpeellinen ensisijaisen lipun suuren kuponkimäärän vuoksi.

Varasuunnitelma Pitkille viivästyksille asematasolla matkustajien ollessa koneessa tarkoittaa lentoyhtiön tekemää varasuunnitelmaa, lentokoneen pitkäaikaisen viivästyksen sattuessa Yhdysvaltojen alueella sijaitsevan lentokentän asematasolla matkustajien ollessa koneessa, kuten Yhdysvaltain liikenneministeriö (DOT) on määritellyt.

Ilmakuljetussopimus tarkoittaa määräyksiä ja ehtoja, jotka on ilmoitettu ja vahvistettu lipussa ja sisällytetty yleisiin kuljetusehtoihin sekä tiedotteisiin matkustajille.

Sopimuslentoyhtiö tarkoittaa lentoyhtiötä, jonka kanssa matkustaja on tehnyt ilmakuljetussopimuksen ja jonka yhtiötunnus on merkitty lippuun.

Yleissopimus tarkoittaa jotakin seuraavista kulloinkin sovellettavista asiakirjoista:

- (a) Varsovassa 12. lokakuuta 1929 allekirjoitettua sopimusta eräiden sääntöjen yhdenmukaistamisesta;
- (b) Varsovan sopimusta sen Haagissa 28. syyskuuta 1955 muutetussa muodossaan;
- (c) Guadalajaran 18. syyskuuta 1961 allekirjoitettua lisäsopimusta;
- (d) Montreal Protocols 1, 2 and 4 (1975), which amended the Warsaw Convention;
- (e) a combination of the aforementioned Conventions and Protocols;

(f) Montrealissa 28. toukokuuta 1999 allekirjoitettua sopimusta eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhdenmukaistamisesta.

Kuponki tarkoittaa paperille tulostettua lentokuponia tai sähköistä lentokuponia, jossa on sen matkustajan nimi, joka lentää kuponkiin merkityllä lennolla.

Vahinko tarkoittaa matkustajan kuolemaa tai loukkaantumista sekä viivästyksestä, menetyksestä, osittaisesta menetyksestä tai mistä tahansa muusta syystä aiheutunutta vahinkoa, joka aiheutuu ilmakuljetuksesta tai lentoyhtiön kuljetukseen välittömästi liittyvistä muista palveluista.

Päivät tarkoittavat kalenteripäiviä mukaan lukien kaikki seitsemän viikonpäivää. Mikäli on tarkoitus antaa tiedote, tiedotteen lähettämispäivää ei oteta huomioon, ja mikäli tarkoituksena on määritellä lipun voimassaoloaika, huomioon ei oteta lipun antamispäivää tai lennon lähtöpäivää.

Koneeseen nousun epääminen tarkoittaa kieltäytymistä kuljettaa matkustajaa lennolla, vaikka matkustaja ilmoittautui ennen koneeseen nousua EU:n asetuksen 261 /2004 artiklassa 3, kohdassa 2 määritettyjen säännösten mukaan, jollei lennolle pääsyn epääminen perustu terveys- tai turvallisuussyihin tai puutteellisiin matkustusasiakirjoihin.

Yhtiötunnus on IATA:n myöntämä tunnus, joka yksilöi jokaisen lentoyhtiön kahdella tai useammalla kirjaimella, numerolla tai niiden yhdistelmällä, ja se löytyy mm. lipusta.

Sähköinen kuponki tarkoittaa sähköistä lentokuponia tai mitä tahansa muuta samanarvoista asiakirjaa, joka on tallennettu lentoyhtiön varausjärjestelmätietokantaan.

Sähköinen lippu on lippu, jonka lentoyhtiö tai sen edustaja on tallentanut varausjärjestelmätietokantaan ja josta todisteena on lentoyhtiön antama tai sen nimissä annettu matkakuvaus (tai aikataulu ja kuitti), sähköinen lentokuponki tai mikä tahansa muu samansisältöinen asiakirja.

Tariffit tarkoittavat tariffeja, maksuja ja veloituksia, joita matkustajalta veloitetaan tietystä varausluokasta, annetuista reiteistä ja jos tarpeen, lennoista ja päivämääristä sekä vastaavista tariffiehdoista.

Veroton tariffi tarkoittaa matkustajalta veloitettavaa tariffia, joka ei sisällä veroja ja varausmaksuja.

Verot sisältävä tariffi tarkoittaa nettotariffia ja veroja yhteensä.

Lentokuponki tarkoittaa sitä lipun osaa, jossa on maininta "kuljetusta varten", tai sähköisen lipun sähköistä kuponkia, josta käy tarkkaan ilmi ne paikat, joiden välillä matkustaja kuljetetaan.

Ylivoimainen este tarkoittaa epätavallisia ja ennalta arvaamattomia ja siihen vetoavan osapuolen toimien vaikutuksen ulkopuolella olevia tapahtumia, joita ei olisi voitu välttää kaikesta huolellisuudesta ja tarkkaavaisuudesta huolimatta.

Yleiset kuljetusehdot tarkoittavat näitä yleisiä kuljetusehtoja.

IATA (International Air Transport Association)

on Kansainvälinen ilmakuljetusjärjestö, joka perustettiin Montrealissa huhtikuussa 1945 ja jonka tarkoituksena on edistää turvallisen, säännönmukaisen ja taloudellisen lentokuljetuksen kehittämistä sekä edistää ilmaliikennepalveluja ja näihin liittyvien ongelmien tutkimista.

Matkatavaratodistus tarkoittaa lentoyhtiön antamaa lipuketta, jota käytetään vain kirjatun matkatavaran tunnistamiseen. Toinen osa siitä kiinnitetään matkatavaraan (matkatavaralipuke) ja toinen annetaan matkustajalle matkatavaran tunnistamista varten (matkatavaratodistus).

Sisäinen lento tai kotimaan lento tarkoittaa mitä tahansa lentoa, jonka lähtöpaikka ja määräpaikka ovat saman valtion alueella.

IATA:n (International Air Transport Association) Kansainväliset Sopimukset (IIA ja MIA)

tarkoittavat Kuala Lumpurissa 31. lokakuuta 1995 allekirjoitettua sopimusta (IIA) ja Montrealissa 3. huhtikuuta 1996 allekirjoitettua sopimusta (MIA), jotka säätelevät lentoyhtiöiden välisiä vastuusuhteita. Sopimuksia sovelletaan kaikkiin niihin lentoyhtiöihin, jotka ovat olleet IATA:n jäseniä 1. huhtikuuta 1997 lähtien, sekä niihin lentoyhtiöihin, joita velvoittavat "Sopimus"-termin kohdissa (a) – (d) määritetyt sopimukset ja lisäpöytäkirjat.

Kansainvälinen lento tarkoittaa yleissopimuksen mukaisesti mitä tahansa lentoa, jonka lähtöpaikka, määräpaikka ja mahdollinen stopover-välilaskupaikka ovat ainakin kahden sellaisen valtion alueella, jotka ovat yleissopimuksen allekirjoittajia, mutta ei kuitenkaan jos kyseessä on sovittu välilaskupaikka tai lentokoneen vaihto, tai jos lähtö- ja määräpaikat ovat saman valtion alueella ja aikataulun mukainen stopover-välilaskupaikka toisen valtion alueella huolimatta siitä onko mainittu valtio yleissopimuksen jäsenvaltio vai ei.

Varausmaksut (tai lipunkirjoitusmaksut) tarkoittaa maksuja, joita lentoyhtiö tarvittaessa veloittaa matkustajalta ja/tai sen valtuutetulta edustajalta lipun kirjoittamisesta. Maksujen summan määrittää asianmukaisesti lipun kirjoittaja (lentoyhtiö tai sen valtuutettu edustaja). KLM:n veloittamat varausmaksut, jos sellaisia on, ovat saatavilla lentoyhtiöltä ja näkyvät KLM:n verkkosivustolla.

Aikataulu ja kuitti (katso matkakuvaus)

KLC tarkoittaa Alankomaiden lainsäädännön alla toimivaa KLM Cityhopper P.V -osakeyhtiötä, jonka lakisääteinen kotipaikka (1117 CH) sijaitsee Schipholissa, Alankomaissa osoitteessa Stationsplein 102, Convair Building, ja jonka kaupparekisterinumero on 34035358 (Amsterdamin kauppa- ja teollisuuskamari, Alankomaat).

KLM tarkoittaa alankomaalaisten lakien alaista alankomaalaista osakeyhtiötä, jonka nimi on Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. ja jonka kotipaikka on Amsterdamseweg 55, (1182 GP) Amstelveen, Alankomaat, ja jonka kaupparekisterinumero on 33014286 (Amsterdamin kauppa- ja teollisuuskamari, Alankomaat).

KLM-lento sisältää kaikki lennot tai lennon osat, joiden KLM-yhtiötunnus "KL" on merkitty lippuun tai vastaavaan kuponkiin ja joissa KLM tai KLC on varsinainen lentoyhtiö.

KLM:n verkkosivusto tarkoittaa verkkosivustoa osoitteessa www.klm.com.

Matkapaketti tarkoittaa samaa kuin paketti, kuten se on määritelty 13.6.1990 matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista annetussa neuvoston direktiivissä 90/314/ETY.

Matkustaja tarkoittaa ketä tahansa henkilöä, miehistöä lukuun ottamatta, jota kuljetetaan tai tullaan kuljettamaan ja jolla on hallussaan lippu.

Matkustajakuponki tarkoittaa lentoyhtiön antamaa tai sen nimissä annetun lipun osaa, joka matkustajan on säilytettävä.

Liikuntarajoitteinen matkustaja tarkoittaa ketä tahansa henkilöä, jonka liikuntakyky on (sensorisen tai motorisen, pysyvän tai tilapäisen) fyysisen vamman, kehitysvamman, iän tai jonkin muun vamman takia rajoittunut hänen käyttäessään kulkuneuvoja ja jonka tilanne edellyttää erityishuomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön tarpeisiin.

Lemmikki tarkoittaa matkustajan mukana joko ruumassa tai matkustamossa matkustavaa lemmikkiä, josta matkan aikana vastuun kantaa joko sen omistaja tai joku toinen henkilö omistajan puolesta.

Lähtöpaikka on paikka, josta matka lipun mukaisesti alkaa (esimerkiksi lentokenttä, rautatieasema tai muu vastaava lähtöpaikka, joka ilmenee lipusta).

Määräpaikka on paikka, johon matka lipun mukaisesti päättyy (esimerkiksi lentokenttä, rautatieasema tai muu vastaava määräpaikka, joka ilmenee lipusta).

Varaus tarkoittaa matkustajan kuljetuspyyntöä, joka on tallennettu lentoyhtiön tai sen valtuutetun edustajan tietokantaan.

Aikataulut tai julkaistut aikataulut tarkoittavat lähtevien ja saapuvien lentojen luetteloa niin kuin ne on esitetty lentoyhtiön julkaisemassa tai sen nimissä julkaistussa aikataulukirjassa ja annettu yleisölle sähköisessä muodossa.

Julkaistut aikataulut (katso aikataulut)

Erityisehdot ovat osa yleisiä kuljetusehtoja. Erityisehdot sisältävät sovellettavia sääntöjä, jotka johtuvat paikallisista laeista ja määräyksistä ja jotka koskevat tiettyä maata tai aluetta. Siksi erityisehdot voivat poiketa yleisistä kuljetusehdoista. Sinun tulee aina lukea sen maan tai alueen yleiset kuljetusehdot ja sovellettavat erityisehdot, jossa varasit lippusi.

Arvotavarailmoitus tarkoittaa matkustajan tekemää ilmoitusta kirjattavasta matkatavarasta, jonka arvo ylittää yleissopimuksessa määritellyn vastuurajan ja josta matkustajan on maksettava lisämaksu.

Erityisnosto-oikeus (SDR) on Kansainvälisen valuuttarahaston (IMF) määrittelemä yksikkö, jonka arvon IMF määrittää säännöllisesti maailman keskeisten valuuttojen pohjalta ennalta määritetyn valuuttakorin perusteella.

Stopover tarkoittaa niitä lipusta tai matkustajan aikataulusta löytyviä stopover-nimellä mainittuja stopover-väليلaskupaikkoja, joihin eivät kuulu lähtö- tai määräpaikka.

Verot tarkoittaa valtion, lentokentän ylläpitäjän tai muun alla olevassa artiklassa 4 määritellyn viranomaisen määrittämiä maksuja, veroja ja lisämaksuja.

Lippu tarkoittaa asiakirjaa, jota voi täydentää matkatavaratodistus tai -lipuke kirjatuille matkatavaroille, tai vastaavan aineetonta muotoa, kuten sähköinen asiakirja, joka on lentoyhtiön tai sen valtuutetun edustajan antama tai hyväksymä. Lippu on todistus ilmakuljetussopimuksesta ja siihen kuuluvat lippukupongit, matkustajakupongit, tiedotteet matkustajille sekä nämä yleiset kuljetusehdot.

Transavia tarkoittaa Alankomaiden lainsäädännön alla toimivaa Transavia Airlines C.V. – kommandiittiyhtiötä, jonka lakisääteinen kotipaikka (1117 EE) sijaitsee Schipholissa, Alankomaissa osoitteessa Piet Guilonardweg 15, ja jonka kaupparekisterinumero on 34069081 (Amsterdamin kauppa- ja teollisuuskamari, Alankomaat).

Matkakuvaus (tai aikataulu ja kuitti) tarkoittaa lentoyhtiön antamaa yhtä tai useampaa asiakirjaa, joka vahvistaa matkustajan sähköisen lipun, jossa on matkustaja nimi, lentotiedot ja tiedotteet matkustajalle.

Kirjaamaton Matkatavara tai "Käsimatkatavara"

tarkoittaa kaikkea muuta matkatavaraa paitsi ruumassa kuljetettavaa matkatavaraa. Tämä kirjaamaton matkatavara säilyy matkustajan huostassa.

ARTIKLA 2: SOVELTAMISALA

2.1 Yleiset säännökset

- (a) Lukuun ottamatta sitä, mitä tämän artiklan kohdissa 2.2 ja 2.4 on määrätty, yleisiä kuljetusehtoja sovelletaan vain niihin ilmakuljetuksiin tai ilmakuljetuksen osiin, joissa lentolipun tai vastaavan kupongin kohtaan "lentoyhtiö" on merkitty KLM:n yhtiötunnus ("KL").
- (b) Näitä yleisiä kuljetusehtoja sovelletaan myös ilmaisiin tai alennettuihin ilmakuljetuksiin, mikäli ilmakuljetussopimuksessa tai muussa KLM:n ja matkustajan välisessä sopimusasiakirjassa ei ole toisin määritelty.
- (c) Kaikkiin ilmakuljetuksiin sovelletaan yleisiä kuljetusehtoja ja lentoyhtiön hintamääräyksiä, jotka olivat voimassa matkustajan tehdessä varausta.
- (d) Nämä yleiset kuljetusehdot noudattavat Montrealissa 28. toukokuuta 1999 allekirjoitettua sopimusta ja Euroopan unionin voimassaolevaa lainsäädäntöä.
- (e) Nämä yleiset kuljetusehdot ovat saatavilla KLM:ltä, sen valtuuttamilta edustajilta ja voit tarkastella niitä KLM:n verkkosivustolla.

2.2 Tilauslennot ja Code Share -lennot

- (a) Tiettyihin lentoyhtiön suorittamiin lentoihin sovelletaan tilauslentoihin tai Code Share -lentoihin soveltuvaa sopimusta.
- (b) Matkustajalle ilmoitetaan operoivan lentoyhtiön (varsinaisten lentoyhtiöiden) identiteetti heti kun kuljetussopimus tehdään. Kuljetusehtojen mukaisesti on sovittu, että muu kuin lipussa mainittu lentoyhtiö voi operoida kyseisen ilmakuljetuksen ja matkustajalle ilmoitetaan varsinaisen

lentoyhtiön identiteetti, heti kun se tiedetään. Kaikissa tapauksissa matkustajalle ilmoitetaan viimeistään lähtöselvityksen aikana tai ennen koneeseen nousua, ja jos kyseessä on koneen vaihto ilman aiempaa lähtöselvitystä, soveltuvien säännösten mukaisesti.

2.3 Varasuunnitelma pitkille viivästyksille asematasolla

Yhdysvalloissa sovellettava varasuunnitelma pitkille viivästyksille asematasolla matkustajien ollessa koneessa, on sama kuin lentoa varsinaisesti operoivan lentoyhtiön (varsinainen lentoyhtiö).

2.4 Lakien soveltaminen

Mikäli nämä yleiset kuljetusehdot ovat ristiriidassa sovellettavien sopimusten, asetusten, lakien, lainsäädännöllisten vaatimusten tai viranomaismääräysten kanssa, sovelletaan niitä näiden yleisten kuljetusehtojen sijasta. Mikäli jotain tai joitakin näiden yleisten kuljetusehtojen määräyksistä ei voida soveltaa, sovelletaan ilmakuljetuksiin kuitenkin muilta osin näitä yleisiä kuljetusehtoja, paitsi siinä tapauksessa, että kuljetusehtoja ei voida enää soveltaa ilman virheelliseksi ja pätemättömäksi julkaistua säännöstä.

ARTIKLA 3: LENTOLIPUT

3.1 Yleiset säännökset

- (a) Lippu on todiste, kunnes toisin osoitetaan, lentoyhtiön ja lentolippuun merkityn matkustajan välisen kuljetussopimuksen olemassaolosta, solmimisesta ja sisällöstä.
- (b) Kuljetukseen on oikeutettu vain se matkustaja, jonka nimi on lentolipussa. Lentoyhtiö varaa itselleen oikeuden tarkistaa matkustajan henkilöllisyyden. Matkustajien on siitä syystä voitava todistaa lentoyhtiölle lennon aikana oman henkilöllisyytensä, sekä niiden matkustajien henkilöllisyys, joista he ovat vastuussa.
- (c) Lippua ei voi siirtää paitsi milloin sovellettava laki niin sallii, erityisesti pakettilomia koskevissa säännöissä ja säädöksissä. Mikäli joku muu henkilö kuin lippuun merkitty matkustaja käyttää lippua kuljetukseen tai vaatiakseen takaisinmaksua, ja lentoyhtiö on hyvässä uskossa kuljettanut lipun esittäneen henkilön tai suorittanut hänelle takaisinmaksun, vaikka myöhemmin kävisikin ilmi, että lipun esittänyt henkilö ei ollut lippuun merkitty henkilö, lentoyhtiö ei ole velvollinen kuljettamaan matkustajaa tai suorittamaan tälle korvausta, eikä ole mistään velvollinen tai millään tavalla vastuussa matkustajasta.
- (d) Jotkut erikoishintaan myydyt lentoliput ovat oikeutettuja takaisinmaksuun ja/tai korvaukseen vain osittain tai ei lainkaan. Matkustajan on itse varausta tehdessään otettava selville hinnan ehdot ja tarpeen vaatiessa suojattava itsensä tarkoitukseen sopivalla vakuutuksella.
- (e) Lentolippuun liittyvien muodollisuuksien takia lentolippu on aina lipun antaneen lentoyhtiön omaisuutta.
- (f) Sähköisiä lentolippuja lukuun ottamatta matkustaja kuljetetaan vain, jos hän pystyy esittämään voimassaolevan lentolipun, jossa on kyseistä lentoa vastaava kuponki, kaikki muut käyttämättömät kupongit sekä matkustajakuponki. Sen lisäksi lentolippu, joka on turmeltunut tai jota on muuttanut joku muu kuin lentoyhtiö tai sen valtuuttama edustaja, ei oikeuta kuljetukseen. Sähköisellä lentolipulla matkustavien matkustajien on todistettava henkilöllisyytensä ja heidät kuljetetaan lennolla vain, jos heillä on omalla nimellään oleva lentolippu.
- (g) Jos lentolippu tai sen osa on kadonnut tai turmeltunut tai jos matkustajakupongin ja käyttämättömien lentokuponkien sisältämää lippua ei pystytä esittämään, lentoyhtiö korvaa matkustajan pyynnöstä koko lipun tai sen osan uudella lipulla. Tämä korvaus suoritetaan uudella lipulla, mikäli lentoyhtiöllä on korvauspyynnön aikana todisteita siitä, että kyseiselle lennolle

(kyseisille lennoille) on myönnetty lippu. Uuden lipun kirjoittava lentoyhtiö voi veloittaa matkustajalta palvelumaksuja uuden lipun kirjoittamisesta, ellei katoaminen tai turmeltuminen ole johtunut lentoyhtiön, tai tämän valtuuttaman edustajan omasta huolimattomuudesta. Ellei matkustaja voi todistaa, että kyseisille lennoille on kirjoitettu voimassa oleva lippu, lentoyhtiö saattaa pyytää matkustajaa maksamaan korvaavan lentolipun verot sisältävän hinnan. Tämä maksu palautetaan, kun lentoyhtiöllä on todiste siitä, ettei kadonnutta tai turmeltunutta lentolippua ole käytetty sen voimassaoloaikana, tai jos matkustaja kyseisen ajan aikana löytää alkuperäisen lentolipun ja toimittaa sen lentoyhtiölle ja maksaa yllä mainitut kohtuulliset palvelumaksut.

(h) Matkustajan velvollisuutena on noudattaa erityistä huolellisuutta lipun katoamisen tai varastamisen estämiseksi.

(i) Jos matkustaja hyötyy hinnanalennuksesta tai erikoisehtoihin sidotusta hinnasta, matkustajan on matkan kaikissa vaiheissa pystyttävä esittämään lentoyhtiön toimihenkilöille tätä tukevat asiakirjat, joissa tämä erikoishinta ilmenee ja todistamaan niiden oikeellisuus. Ellei tämä ole mahdollista, matkustajan on maksettava erotus ostamansa verot sisältävän lentolipun hinnan, ja sen verot sisältävän lentolipun hinnan väliltä, jonka hänen olisi pitänyt maksaa, muuten matkustajalta evätään pääsy koneeseen.

3.2 Voimassaoloaika

(a) Mikäli lentolipussa tai näissä yleisissä kuljetusehdoissa ei toisin mainita, sulkien pois lipussa mainitut voimassaoloaikoihin vaikuttavat hinnat, lentolippu oikeuttaa kuljetukseen:

- yhden vuoden ajan lipun antamispäivästä lukien tai
- yhden vuoden ajan ensimmäisen kupongin käyttämisestä lukien edellyttäen, että ensimmäistä kuponkia käytettiin yhden vuoden kuluessa lipun kirjoittamisesta.

(b) Jos matkustaja ei pysty matkustamaan lippunsa voimassaoloaikana sen takia, että matkustajan pyytäessä varauksen vahvistusta lentoyhtiö ei ole pystynyt vahvistamaan matkustajan varausta:

- kyseisen lentolipun voimassaoloaikaa voidaan pidentää seuraavaan saatavilla olevaan lentoon asti;
- tai verot sisältämä hinta hyvitetään alla olevan artiklan 14 (korvaukset) ehtojen mukaisesti;
- tai matkustaja hyväksyy vastaavan hinnan muutoksen.

(c) Jos matkustaja matkansa aloitettuaan on terveydellisistä syistä estynyt jatkamasta matkaa lentolipun voimassaoloaikana, lentoyhtiö voi pidentää lipun voimassaoloaikaa siihen päivään asti kunnes matkustaja on jälleen matkustuskykyinen, tai ensimmäiseen saatavilla olevan lennon päivään asti tarkoituksenmukaisen lääkärintodistuksen perusteella, jossa mainitaan terveydelliset syyt, jotka estivät matkustajaa jatkamasta matkaansa ja siinä tapauksessa, että näistä terveydellisistä syistä ei oltu tietoisia varauksen aikana. Mainittu pidennys voi alkaa vain siitä hetkestä, jolloin matka keskeytettiin, ja oikeuttaa kuljetukseen alun perin maksettua hintaa vastaavassa luokassa. Lentolipun voimassaoloaikaa voidaan pidentää enintään kolme kuukautta lääkärintodistuksessa mainitusta päivästä alkaen. Samoin jos yllä mainittuja todisteisiin liittyviä ehtoja noudatetaan, lentoyhtiö voi pidentää myös sairauden takia matkansa keskeyttäneen matkustajan mukana matkustaneiden lähiomaisten lentolippujen voimassaoloaikaa.

(d) Siinä tapauksessa että matkustaja kuolee matkan aikana, hänen mukanaan matkustavien henkilöiden lentoliput voidaan muuttaa kirjallisen hakemuksen perusteella luopumalla perillä olon vähimmäisaikarajoituksesta tai pidentämällä kyseisten lippujen voimassaoloaikaa. Siinä tapauksessa että matkan aloittaneen matkustajan lähiomainen kuolee, matkustajan ja hänen mukanaan matkustavien lähiomaisten lentolippujen voimassaoloaikaa voidaan muuttaa samalla tavalla. Kaikki yllä mainitut muutokset voidaan tehdä vain kuolintodistuksen perusteella. Yllä mainittu pidennys voi alkaa vain siitä hetkestä, jolloin matka keskeytettiin, ja oikeuttaa

kuljetukseen maksettua verot sisältävää hintaa vastaavassa luokassa. Pidennys ei saa ylittää neljäkymmentäviittä (45) päivää kuolinpäivästä alkaen.

3.3 Matkustajan aiheuttama ylivoimainen este

Jos matkustajalla on artiklassa 3.1 (d) kuvattu lippu, jota hän ei ole pystynyt käyttämään, kokonaan tai osittain, ylivoimaisen esteen takia, lentoyhtiö antaa matkustajalle palautukseen ja/tai muuttamiseen kelpaamattoman verot sisältävää tariffia vastaavan kuljetuskuponin, joka on voimassa vuoden, jota voi käyttää lentoyhtiön lentoa korvaavalla matkalla ja josta peritään sitä koskevat palvelumaksut, edellyttäen kuitenkin että matkustaja ilmoittaa lentoyhtiölle niin pian kuin mahdollista ja toimittaa todisteet tällaisesta ylivoimaisesta esteestä.

3.4 Lentokuponkien käyttöjärjestys

Huomioithan, että asuinpaikastasi ja/tai matkakohteestasi riippuen alla kuvattua käytäntöä ei välttämättä sovelleta joihinkin matkustajiin, ja eri säännöt saattavat olla voimassa. Matkustajien on sen vuoksi tärkeää tutustua asuinmaansa KLM:n verkkosivuilta löytyviin "Erityisehtoihin", jotka ovat kiinteä osa näitä yleisiä kuljetusehtoja.

(a) Lipussa merkittyjen yksityiskohtien, lentojen päivämäärien ja reittien mukaan laskettu verollinen hinta vastaa lähtö- ja määräpaikkaa sekä lipun ostamishetkenä suunniteltua välilaskua ja muodostaa olennaisen osan ilmakuljetussopimusta. Lentolipun kirjoittamispäivänä annettu hinta on voimassa vain, jos lippu käytetään mainitulle matkalle ja mainittuina päivinä kokonaisuudessaan, sekä lentokuponkien mukaisessa järjestyksessä.

(b) Kaikissa muissa paitsi ylivoimaisen esteen tapauksissa kaikki matkustajan ehtoja rikkovat teot (esimerkiksi se, ettei hän käytä ensimmäistä kuponkia tai jos kuponkeja ei käytetä myöntämisyjärjestyksessä) johtavat ylimääräiseen kiinteähintaiseen maksuun seuraavista kupongeista lähtöselvityksen yhteydessä (alkaen 30 tuntia ennen lähtöä) puhelinkeskuksessa, kaupungin lipputoimistossa tai lentokentällä. Maksun suuruus: 125 € Economy-luokan lennoilla Euroopassa ja Euroopan ja Israelin välillä, 300 € Business-luokan lennoilla Euroopassa ja Euroopan ja Israelin välillä, 500 € mannertenvälisillä lennoilla Economy-luokassa, 1 500 € mannertenvälisillä lennoilla Business-luokassa (tai vastaavat summat paikallisessa valuutassa).

(c) Lisämaksua ei käytetä, jos lennoltaan myöhästynyt matkustaja voi osoittaa, että hän on ostanut ja käyttänyt uuden lipun samalle reitille 24 tunnin kuluessa käyttämättä jäänyttä kuponkia vastaavan lennon aikataulun mukaisesta lähtöajasta.

3.5 Matkustajan pyytämät muutokset

Matkustajan toivomiin muutoksiin sovelletaan hintaan liitettyjä hintaehtoja ja lisättyjä maksettavia palvelumaksuja.

3.6 Lentoyhtiön yhteystiedot

Lentoyhtiön yhteystiedot voivat olla merkitty lentolippuun käyttämällä yhtiötunnusta (kuten artiklassa 1 määritelty). Lentoyhtiön osoitteena pidetään mitä tahansa sen virallista toimistoa tai sen pääkonttoria.

ARTIKLA 4: HINNAT, VEROT, MAKSUT JA LISÄMAKSUT

4.1 Hinnat

Mikäli toisin ei mainita, lippujen hinnat koskevat ainoastaan ilmakuljetusta lähtöpaikkakunnan lentokentältä määräpaikkakunnan lentokentälle. Hinnat eivät sisällä maakuljetuksia lentokenttien välillä tai lentokenttien ja kaupunkiterminaalien välillä. Hinta lasketaan lentolipun varauspäivänä

voimassa olevan tariffin mukaisesti lipussa mainituille matkapäiville ja -reitille. Kaikki muutokset reitissä tai matkustuspäivissä voivat vaikuttaa sovellettavaan tariffiin.

Sovellettava tariffi on lipun varauspäivänä voimassa oleva lentoyhtiön julkistama tariffi tai sen perusteella laskettu tariffiehtojen mukainen hinta kyseiselle lennolle (kyseisille lennoille) lähtöpaikkakunnalta määräpaikkakunnalle ja kyseessä olevalle matkustusluokalle.

Matkustajalle ilmoitetaan varauksen yhteydessä verot sisältämä lipun hinta ja varausmaksut sekä lipun kokonaishinta (verot sisältämä hinta sekä varausmaksut yhteensä).

4.2 Maksut, verot ja lisämaksut

Matkustajan on maksettava kaikki valtion tai muun viranomaisen, tai lentokentän ylläpitäjän määräämät maksut, verot ja lisämaksut. Matkustajalle ilmoitetaan näistä lipun verottomaan hintaan lisättävistä maksuista, veroista ja lisämaksuista varauksen yhteydessä niin tarkkaan kuin mahdollista. Lipun veroton hinta on eritelty useimmissa lentolipuissa.

Valtio, muu viranomainen tai lentokentän ylläpitäjä voi luoda tai korottaa näitä maksuja, veroja ja lisämaksuja varauspäivän jälkeen. Siinä tapauksessa matkustajan on maksettava vastaava summa. Toisaalta jos maksuja, veroja tai lisämaksuja alennetaan tai poistetaan, matkustajalle voidaan hyvittää alennusta tai poistoa vastaava summa. Kun matkustaja on maksanut ja vastaanottanut lipun, edellä mainittuja maksuja, veroja ja lisämaksuja ei veloiteta tai vähennetä.

4.3 Lentoyhtiön veloittamat varausmaksut

Matkustajalta saatetaan veloittaa varausmaksuja lipun kirjoittamisesta. Varausmaksujen summa riippuu matkatyypistä, hinnasta ja lipun jakelupisteistä. Mainitut varausmaksut lisätään verot sisältävän lipun hintaan. Lentoyhtiön tarpeen mukaan veloittamia varausmaksuja ei makseta takaisin, paitsi siinä tapauksessa, jos lippu on peruutettu lentoyhtiön tekemän virheen seurauksena.

Matkustajalle ilmoitetaan lentoyhtiön veloittamien varausmaksujen summa ennen varauksen loppuun suorittamista.

KLM:n veloittamat varausmaksut, jos sellaisia on, ovat saatavilla lentoyhtiöltä ja KLM:n verkkosivustolla.

4.4. Maksun valuutta

Verottomat hinnat, verot, varausmaksut ja palvelumaksut maksetaan lentolipun ostomaan valuutalla, jollei lentoyhtiö tai sen valtuuttama edustaja ole toisin määrännyt lippua ostettaessa tai sitä ennen (esim. jos paikallinen valuutta ei ole vapaasti vaihdettava).

Lisäksi lentoyhtiö voi oman harkintansa mukaan hyväksyä maksun jossain muussa valuutassa.

4.5 Selkeästi virheellinen hinta / Väärä hinta

Väärä hinta saattaa vaikuttaa varauksen hintaan. Sovellettavan lain mukaisesti lentoyhtiö voi perua varauksen jos on sattunut esitystapavirhe tai tekninen virhe, jotka tekevät varaushinnasta selkeästi virheellisen tai naurettavan.

ARTIKLA 5: VARAUKSET

5.1 Yleiset säännökset

Varaus vahvistetaan vain silloin, kun se on tallennettu lentoyhtiön varausjärjestelmätietokantaan. Lentoyhtiön on matkustajan pyynnöstä annettava varausvahvistus.

5.2 Varauksen edellytykset

Joihinkin tariffeihin sisältyy ehtoja, jotka rajoittavat tai sulkevat kokonaan pois mahdollisuuden

muuttaa tai peruuttaa varausta. Jos matkustaja ei ole maksanut lentolipun koko summaa ennen lentoyhtiön tai sen valtuuttaman edustajan määrittämää lipun lunastamisen aikarajaa, lentoyhtiöllä on oikeus peruuttaa varaus ilman erillistä ilmoitusta ja antaa paikka toiselle matkustajalle olematta velvollinen mihinkään ja kantamatta minkäänlaista vastuuta kyseisestä matkustajasta, joka ei suorittanut maksua.

5.3 Istuinpaikat

Lentoyhtiö pyrkii kohtuullisuuden rajoissa noudattamaan matkustajien istuinpaikkapyyntöjä, mutta se ei voi kuitenkaan taata halutun istuinpaikan saatavuutta, vaikka kyseisen istuinpaikan varaus olisikin jo vahvistettu. Lentoyhtiö varaa oikeuden muuttaa istuinpaikkoja milloin tahansa matkan aikana, mukaan lukien lähtöselvityksen jälkeen, lentokoneen käyttöön tai turvallisuuteen liittyvästä syystä tai ylivoimaisen esteen vuoksi.

5.4 Palvelut koneessa

Lentoyhtiön on pyrittävä kohtuuden nimissä täyttämään matkustajien toiveet koskien lentokoneessa tarjottuja palveluja, erityisesti juomien, erikoisaterioiden, elokuvien, istuinten yms. suhteen. Lentoyhtiö ei kuitenkaan vastaa siitä, jos vaadittua palvelua ei lentokoneen toiminnan takia tai lentoyhtiön hallinnan ylittävistä turvallisuussyistä voida tarjota, vaikka sellainen palvelu olisikin vahvistettu varauksen yhteydessä.

5.5 Lentokonetyyppi

Lentolipun varauksen yhteydessä annettu lentokonetyyppi ilmoitetaan matkustajalle vain tiedoksi. Turvallisuussyistä ja lentoyhtiön hallinnan ylittävistä syistä tai liiketoiminnan rajoituksista riippuen lentoyhtiö voi vaihtaa lentokonetyypin kantamatta siitä minkäänlaista vastuuta.

ARTIKLA 6: HENKILÖKOHTAISET TIEDOT

Kaikki matkustajien henkilökohtaiset tiedot kerätään ja käsitellään KLM:n toimesta KLM:n [yksityisyydensuojan](#) mukaisesti.

ARTIKLA 7: ERIKOISAVUSTUS

7.1 Yksinään matkustavien lasten, liikuntarajoitteisten matkustajien ja sairaiden tai muulla tavoin erikoisavustusta tarvitsevien matkustajien kuljetus saattaa edellyttää erikoisedellytyksiä. Tietyissä tilanteissa kuljetusta ei suoriteta ilman lentoyhtiön ennalta antamaa suostumusta. Lentoyhtiö varaa itselleen oikeuden vaatia lääkärintodistus tietyissä sairaustapauksissa. Raskaana olevien naisten hyväksyminen kuljetettaviksi saattaa riippua lentoyhtiön kanssa etukäteen tehdystä sopimuksesta. Tässä artikkelissa 7.1 mainitut erikoisedellytykset matkustajien kuljetukseen ovat saatavilla pyynnöstä lentoyhtiöltä ja sen valtuutetuilta edustajilta ja KLM:n verkkosivustolla.

On suositeltavaa, että matkustajat ilmoittavat lentoyhtiölle vammaisuudestaan tai erikoispalvelun tarpeestaan varauksen tekemisen yhteydessä. Lentoyhtiö tekee kaikkensa toteuttaakseen erikoispyynnön sovellettavien säännösten nojalla, ottaen huomioon pyynnön toteuttamisen aikarajat ja erityispiirteet, jos erikoispalvelu pyydetään varauksen jälkeen tai sovellettavien säännösten mukaisesti vähemmän kuin 48 tuntia ennen lennon lähtöä. Lentoyhtiöllä on oikeus kieltäytyä matkustajan kuljetuksesta artiklan 9 (o) nojalla, jos matkustaja lähtöselvityksen tai koneeseen nousun aikana vaatii erikoispalvelua, jota ei pyydetty ajoissa ja tämän artiklan mukaisesti.

7.2 Jos matkustaja tarvitsee erikoisaterian, hänen on tiedusteltava sitä varausta tehdessään (ja/tai varausta muuttaessaan) tai lentoyhtiön tätä tarkoitusta varten julkaisemien aikarajoitusten mukaisesti. Muutoin lentoyhtiö ei voi taata halutun erikoisaterian saatavuutta kyseessä olevalla lennolla.

7.3 Mikäli matkustajan terveydentila sitä edellyttää tai matkustaminen paineistetussa matkustamossa saattaa vaikuttaa matkustajan terveyteen, on suositeltavaa, että matkustaja ottaa yhteyttä lääkäriin ennen lentoa erityisesti ennen pitkänmatkan lentoa, ja noudattaa annettuja asianmukaisia varotoimia, jotta lento sujuu ilman välikohtauksia.

7.4 Mikäli matkustaja ei ilmoita lentoyhtiölle artiklan 7.1 mukaisesta fyysisestä tai henkisestä tilasta, tai vammasta, ja sen seurauksena lentoyhtiö joutuu laskeutumaan aikataulusta poikkeavalle määräraippakunnalle, lentoyhtiöllä on oikeus vaatia matkustajalta kohtuullista korvausta reittimuutoksesta ja muista mahdollisesti aiheutuneista kuluista paitsi siinä tapauksessa, jos ylivoimainen este on matkustajan puolella.

ARTIKLA 8: LÄHTÖSELVITYKSEN TEKEMINEN JA LENTOKONEESEEN NOUSU

8.1 Lähtöselvityksen takarajat (CID) vaihtelevat lentokentittäin. Matkustajien on ehdottomasti noudatettava lähtöselvityksen takarajoja, jotta matka etenisi ongelmitta ja heidän varaustaan ei peruutettaisi. Lentoyhtiö tai sen valtuuttama edustaja toimittavat matkustajille kaikki tarvittavat tiedot heidän ensimmäisen lentoyhtiön koneella tehtävän lennon lähtöselvityksen takarajoista. Jos matkustajan matkaan sisältyy jatkolentoja, matkustaja on itse vastuussa tietojen omaamisesta näiden lentojen lähtöselvityksen takarajoista.

8.2 Matkustajien on saavuttava riittävän ajoissa ennen lennon lähtöä, jotta aika riittäisi matkan kaikkien tarpeellisten muodollisuuksien suorittamiseen, jotka matkustajan on joka tapauksessa suoritettava ennen lähtöselvityksen takarajaa. Jos matkustaja epäonnistuu tässä tai, jos matkustaja ei pysty esittämään kaikkia lähtöselvitykseen tarvittavia asiakirjoja eikä siitä syystä pysty matkustamaan, lentoyhtiö voi peruuttaa matkustajan varauksen ja kyseiselle matkustajalle varatun istuinpaikan ilman minkäänlaisia velvoitteita kyseistä matkustajaa kohtaan ja ilman, että matkustajalle syntyisi minkäänlaista korvausvaatimusoikeutta lentoyhtiötä kohtaan.

8.3 Matkustajien on saavuttava lähtöportille ennen lähtöselvityksen yhteydessä annettua koneeseen nousuaikaa. Lentoyhtiöllä on oikeus peruuttaa matkustajan varaus ja kyseiselle matkustajalle varattu istuinpaikka, jos matkustaja ei ole lähtöportilla viimeistään hänelle mainitun koneeseen nousun aikana ilman minkäänlaisia velvoitteita kyseistä matkustajaa kohtaan ja ilman, että matkustajalle syntyisi minkäänlaista korvausvaatimusoikeutta lentoyhtiötä kohtaan.

8.4 Lentoyhtiö ei ole velvoitettu (mukaan lukien, rajoituksetta, maksamaan korvausta) eikä ole millään tavalla vastuussa matkustajasta, joka ei ole noudattanut tämän artiklan määräyksiä.

ARTIKLA 9: KIELTÄYTYMINEN KULJETUKSESTA JA KULJETUSRAJOITUKSET

9.1 Välitön epääminen

Lentoyhtiö voi kieltäytyä matkustajien ja heidän matkatavaroidensa kuljetuksesta, mikäli yksi tai useampi seuraavista ehdoista täyttyy tai voidaan todennäköisesti olettaa täyttyvän:

(a) Lentoyhtiö päättää kohtuullisen harkintansa perusteella, että kyseinen toimenpide on tarpeen

minkä tahansa lähtö-, saapumis- tai yli lennettävissä osavaltioissa/valtioissa sovellettavien lakien, asetusten ja määräysten noudattamiseksi.

(b) Matkustaja on ilmaissut itseään tai käyttäytynyt tavalla, jonka perusteella on syytä (i) epäillä kuljetuksen turvallisuutta ja/tai jos (ii) lentoyhtiö, sen miehistö ja/tai lentokenttähenkilöstö, sen lentokone/vastaava ja/tai omaisuus, sen palvelut (mukaan lukien lentoyhtiön kanta-asiakasohjelmat) tai sen matkustajat ovat kärsineet minkäänlaisesta vahingosta, joko suoraan tai epäsuoraan. Tällainen ilmaisumuoto tai käyttäytyminen sisältää uhkaavan, alentavan tai loukkaavan kielenkäytön lentokenttähenkilöstöä tai miehistöä kohtaan. Tähän lasketaan myös matkustajat, jotka uhkaavat – tai ovat aiemmin uhanneet – vaarantaa joko yhden tai useamman henkilön, tavaroiden tai lentokoneen turvallisuuden (mukaan lukien matkustajat, jotka uhkaavat pommilla huijausmielessä).

(c) Matkustajan henkinen tai ruumiillinen tila, mukaan lukien alkoholin, päihteiden tai lääkkeiden käyttö, on vaaraksi matkustajalle itselleen, muille matkustajille, miehistölle tai omaisuudelle.

(d) Matkustajalla on laittomasti hallussaan huumausaineita tai laitonta hallussapitoa on aiheutta epäillä.

(e) Matkustaja on aiheuttanut turvallisuus-, järjestys- ja/tai muita häiriöitä lennon, jatkolennon tai muun edeltävän lennon aikana ja lentoyhtiöllä on syytä uskoa, että vastaavanlainen käytös saattaa toistua.

(f) Maahantulo- ja/tai tulliviranomainen ja/tai mikä tahansa muu viranomainen on ilmoittanut lentoyhtiölle (joko suullisesti tai kirjallisesti), että matkustaja ei saa matkustaa, ja/tai lentoyhtiö on ilmoittanut matkustajalle (joko suullisesti tai kirjallisesti), että lentoyhtiö ei kuljeta matkustajaa lennoillaan jonain tiettyä ajanjaksona tai ei koskaan. Tämä kattaa tilanteet, joissa lentoyhtiö on saanut mainitunlaiselta viranomaiselta matkustajaa koskevan matkustuskiellon, esimerkiksi jos matkustajaa epäillään huumeiden salakuljetuksesta tai sellaisen yrittämisestä ja viranomaiset ovat ilmoittaneet matkustajalle kirjallisesti, ettei lentoyhtiö enää kuljeta matkustajaa lennoillaan.

(g) Matkustaja on kieltäytynyt alla olevissa artikloissa 10.1.3 ja 18.6 kuvatuista turvallisuustoimista tai on kieltäytynyt todistamasta henkilöllisyyttään.

(h) Matkustaja ei kykene osoittamaan, että hän on lentolipun kohtaan "Passenger name" (matkustajan nimi) merkitty henkilö.

(i) Matkustaja (tai lipun maksanut henkilö) ei ole maksanut voimassa olevaa, verot sisältävää hintaa ja/tai sovellettavia varausmaksuja ja/tai veroja.

(j) Matkustajalla ei näytä olevan voimassa olevia matkustusasiakirjoja, hän on saattanut pyrkiä tai on pyrkinyt päästä kauttakulkumaahan tai hänellä ei ole kelpoisia maahantuloasiakirjoja, hän on tuhonnut matkustusasiakirjansa lennon aikana, kieltäytynyt lentoyhtiötä tekemästä ja säilyttämästä niiden kopioita tai matkustajan matkustusasiakirjat eivät enää ole voimassa, ovat epätäydellisiä voimassa olevien säädösten mukaisesti, vaikuttavat väärennetyiltä tai muulla tavoin epäilyttäviltä (esim. identiteettivarkaus, asiakirjaväärennös tai –petos).

(k) Matkustajan esittämä lentolippu:

- vaikuttaa ilmakuljetukseen kelpaamattomalta, tai
- on hankittu laittomasti tai joltain muulta organisaatiolta kuin lentoyhtiöltä tai sen valtuuttamalta edustaja, tai
- on ilmoitettu varastetuksi tai kadonneeksi asiakirjaksi, tai
- on väärennety tai vaikuttaa vilpilliseltä, vääreltä tai muulla tavalla epäilyttävältä, tai
- sisältää lentokuponkeja, jotka ovat turmeltuneita tai joita on muuttanut joku muu kuin lentoyhtiö tai sen valtuuttama edustaja.

(l) Matkustaja kieltäytyy maksamasta yllä olevassa artiklassa 3.4 määriteltyä kiinteää, ylimääräistä maksua.

(m) Matkustaja kieltäytyy maksamasta alla olevassa artiklassa 10 määriteltyä lisämaksua.

(n) Matkustaja tarvitsee lähtöselvityksen tai koneeseen nousun aikana sellaista erikoispalvelua, jota ei pyydetty varauksen yhteydessä, tai sovellettavien säännösten mukaan vähintään 48 tuntia ennen annettua lennon lähtöaikaa artiklan 7.1 mukaisesti, ja jota lentoyhtiö ei kohtuullisuuden rajoissa voi toteuttaa.

(o) Matkustaja ei ole noudattanut turvamääräyksiä tai/tai terveysturvamääräyksiä sekä -ohjeita.

(p) Erityisohjeista johtuvan hinnan saanut matkustaja tai alennuksen hinnasta saanut matkustaja ei pysty esittämään tarpeellisia asiakirjoja, jotka oikeuttavat hänet tähän erityishintaan, ja kieltäytyy maksamasta artiklassa 3.1 (i) määriteltyä uudelleen laskettua hintaa.

Yllä mainituissa tapauksissa (h), (j), (k), (l) ja (m) lentoyhtiöllä on oikeus peruuttaa matkustajan lentolippu. Tapauksissa (f), (i) ja (k) lentoyhtiöllä on oikeus kieltäytyä matkustajan lipun takaisinmaksusta, kuten artiklassa 14.4 (f) on määritelty. Tämä ei aiheuta lentoyhtiölle minkäänlaista vastuuta.

9.2. Päätös rajoittaa tai evätä pääsy koneeseen KLM-lennoilla

Jos matkustaja on (vakavasti) vaarantanut turvallisuuden ja/tai järjestyksen ennen aiempaa KLM-lentoa tai aiemman KLM-lennon aikana, KLM voi oman harkintansa mukaisesti päättää:

(a) asettaa lisäehtoja matkustajan ja hänen matkatavaroidensa pääsulle KLM:n lennoille kolmen vuoden ajaksi; tai

(b) evätä matkustajalta ja hänen matkatavaroiltaan pääsyn KLM:n lennoille lähtökohtaisesti viiden vuoden ajaksi.

9.3 Raskauttavat olosuhteet

Artiklan 9.2 (b) perusteella KLM voi raskauttavien olosuhteiden vallitessa (kuten toistuva huono käytös) päättää yksittäistapauksessa kieltäytyä hyväksymästä matkustajaa ja hänen matkatavaroitaan yli viiden vuoden ajan. Erittäin vakavissa tapauksissa KLM voi päättää kieltäytyä pysyvästi hyväksymästä matkustajaa ja hänen matkatavaroitaan.

9.4. Päätös evätä pääsy koneeseen Transavia- ja KLM-lennoilla

Jos matkustaja on (vakavasti) vaarantanut turvallisuuden ja/tai hyvän järjestyksen ennen Transavian lentoa tai Transavian lennon aikana ja sen vuoksi Transavia on oman harkintansa mukaisesti päättänyt kieltäytyä ottamasta matkustajaa ja hänen matkatavaroitaan Transavian lennoille lähtökohtaisesti viiden vuoden ajaksi tai raskauttavien olosuhteiden vallitessa pidemmäksi ajaksi tai pysyvästi, KLM voi päättää kieltäytyä ottamasta matkustajaa ja hänen matkatavaroitaan samaksi ajaksi KLM-lennoille.

9.5. Edellä mainituissa artiklan 9.2, artiklan 9.3 ja artiklan 9.4 mukaisissa tapauksissa KLM:llä on oikeus peruuttaa matkustajan lippu sekä oikeus kieltäytyä matkustajan lipun hinnan palautuksesta artiklan 14.4 (f) kohdan mukaisesti. Edellä mainituissa tapauksissa KLM ei ole sitoutunut mihinkään eikä ole millään tavalla vastuussa.

ARTIKLA 10: MATKATAVARAT

10.1 Yleiset säännökset

10.1.1 Matkustajan velvollisuudet

- (a) Matkustaja vakuuttaa, että hän on täysin tietoinen kaikesta matkatavaroidensa sisällöstä.
- (b) Matkustaja suostuu olemaan jättämättä matkatavaroitaan ilman valvontaa pakkaamishetkestä lähtien ja lupaa olla vastaanottamatta esineitä muilta matkustajilta tai keneltäkään toiselta henkilöltä.
- (c) Matkustaja suostuu olemaan kuljettamatta kolmannelta osapuolelta vastaanotettuja matkatavaroita.
- (d) Matkustajia pyydetään olemaan laittamatta helposti pilaantuvia tai särkyviä esineitä matkatavaroihin. Jos matkustaja kuitenkin haluaa sisällyttää edellä mainittuja esineitä tai tavaroita matkatavaroihinsa, hänen on varmistettava, että ne on pakattu turvallisesti sopiviin pakkauksiin ja suojattu asianmukaisesti, jotta kyseiset esineet tai tavarat eivät vahingoitu eivätkä ne vahingoita muiden lentoyhtiön lentokoneessa matkustavien matkatavaroita.

10.1.2 Kielletyt tavarat

Matkustaja ei saa sisällyttää matkatavaroihinsa tavaroita, joiden kuljettaminen on kielletty tai rajoitettu soveltuvin voimassa olevien säännösten ja lainsäädännön mukaan lähtö-, saapumis- tai kauttakulkuvaltioissa. Näitä ovat erityisesti:

- (a) Tavarat, jotka voivat todennäköisesti olla vaaraksi lentokoneelle tai lentokoneessa oleville henkilöille tai omaisuudelle. Tällaisina pidetään Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön (ICAO) ja Kansainvälisen ilmakuljetusjärjestön (IATA) vaarallisia tavaroita koskeissa määräyksissä ja lentoyhtiön sisäisissä määräyksissä yksilöityjä tavaroita (lisätietoja saa pyydettäessä lentoyhtiöltä). Näitä ovat erityisesti, mutta ei niihin rajoittuen, asbesti, räjähteet, paineenalaiset kaasut, hapettavat, radioaktiiviset tai magnetisoivat aineet, helposti syttyvät, myrkylliset tai syövyttävät aineet sekä esineet, nesteet tai muut aineet, jotka voivat aiheuttaa huomattavan vaaran terveydelle, turvallisuudelle tai omaisuudelle ilmakuljetuksen aikana.
- (b) Tavarat, jotka lentoyhtiön kohtuullisen käsityksen mukaan ovat ilmakuljetukseen sopimattomia niiden painon, mittojen, epämiellyttävän hajun tai muodon vuoksi, tai jotka pilaantuvat tai särkyvät helposti, minkä vuoksi ne eivät sovellu ilmakuljetukseen varsinkin käytettävää lentokonetyyppiä silmällä pitäen. Matkustajalle toimitetaan pyynnöstä lisätietoja tällaisista tavaroista.
- (c) Muut kuin metsästys- tai urheilutarkoituksiin tarkoitetut aseet ja ampumatarvikkeet. Nämä aseet ja ampumatarvikkeet voidaan hyväksyä rahtitavaraksi tai kirjatuksi matkavaraksi, jos ne ovat lataamattomia ja varmistettuja sekä asianmukaisesti pakattuja. Ampumatarvikkeiden kuljetuksessa noudatetaan ICAO:n ja IATA:n vaarallisten tavaroiden kuljettamisesta antamia määräyksiä, niin kuin kohdassa (a) on edellä määritelty.
- (d) Eläinperäiset tuotteet. Tämä koskee myös metsästettyjä eläimiä (ja niiden osia).
- (e) Teräaseet, pistoaseet ja aerosolit, joita voidaan käyttää hyökkäykseen tai itsepuolustukseen, antiikkiaseet, aseiden jäljennökset, miekat, veitset tai muut tämänkaltaiset aseet. Tällaisia aseita ei saa kuljettaa matkustamossa minkäänlaisissa olosuhteissa. Ne voidaan kuitenkin lentoyhtiön harkinnan mukaan hyväksyä kirjatuksi matkatavaraksi.
- (f) Eläviä eläimiä, paitsi mitä on määrätty artiklan 10.4 säännöksissä.

Lentoyhtiöltä ja KLM:n verkkosivustolta on lisäksi saatavilla lisätietoja kielletystä kirjaamattomasta matkatavarasta, joita ovat muun muassa nesteet ja geelit, terävät/tylpät aseet ja terävät esineet, tylpät työkalut sekä tupakansytyttimet..

10.1.3 Oikeus tarkastukseen

Lentoyhtiö voi turvallisuussyistä tai viranomaisten pyynnöstä vaatia matkustajaa suostumaan itsensä ja/tai matkatavaransa (röntgen- tai muuhun) tarkastukseen tai kuvaukseen. Jos matkustaja ei ole tavoitettavissa, jotta voitaisiin tarkastaa erityisesti sisältääkö matkatavara artiklassa 10.1.2 mainittuja esineitä, matkatavara voidaan tarkastaa tai tutkia matkustajan poissa ollessa. Jos matkustaja ei suostu tällaisiin vaatimuksiin, lentoyhtiö voi kieltäytyä kuljettamasta matkustajaa ja hänen matkatavaraansa. Lentoyhtiöllä ei ole korvausvelvollisuutta, jos mainituissa tarkastuksissa matkatavara tai sen sisältö vahingoittuu tai aiheuttaa vahinkoa, ellei vahinko ole aiheutunut lentoyhtiön huolimattomuudesta tai tuottamuksesta.

10.1.4 Oikeus kieltäytyä kuljettamasta matkatavaraa

(a) Lentoyhtiö voi turvallisuussyistä milloin tahansa matkan aikana kieltäytyä kuljettamasta matkatavaraa tai kieltäytyä matkatavaran jatkokuljetuksesta, jos se sisältää artiklassa 10.1.2 mainittuja tavaroita tai jos matkustaja laiminlyö artiklan 10.1.1(a), (b) ja (c) säädösten noudattamisen. Lentoyhtiöllä ei ole velvollisuutta ottaa huostaansa matkatavaraa ja/tai esineitä, joiden kuljettamisesta se on kieltäytynyt.

(b) Lentoyhtiö voi kieltäytyä kuljettamasta matkatavarana erityisesti turvallisuussyistä tai matkustajien matkustusmukavuuden säilyttämiseksi mitä tahansa tavaraa, mikä ei sovellu ilmakuljetukseen sen mittojen, muodon, painon, sisällön, kokoonpanon tai luonteen takia tai kieltäytyä niiden jatkokuljetuksesta, jos niitä löydetään matkan aikana. Lentoyhtiöllä ei ole velvollisuutta ottaa huostaansa matkatavaraa ja/tai esineitä, joiden kuljettamisesta se on kieltäytynyt.

(c) Lentoyhtiö voi kieltäytyä kuljettamasta matkatavaraa, jos matkustaja ei maksa ylipainomaksua kuten artiklassa 10.2.2 (b) on määritelty. Lentoyhtiöllä ei ole velvollisuutta ottaa huostaansa matkatavaraa tai esineitä, joiden kuljettamisesta se on kieltäytynyt.

(d) Lentoyhtiö ei suostu kuljettamaan eläimiä, joilla ei ole voimassa olevien säännösten mukaisia asiakirjoja kuten artiklassa 10.4. on määritelty.

(e) Lentoyhtiö voi kieltäytyä kuljettamasta ruumassa matkatavaraa, jota matkustaja ei ole luovuttanut lentoyhtiölle ennen lähtöselvityksen takarajaa artiklan 10.2.1 (a) ehtojen mukaisesti.

10.2 Kirjattu matkatavara

10.2.1 Yleiset säännökset

(a) Matkustajan on luovutettava matkatavarat lentoyhtiön lähtöselvitystiskille tai itsepalvelutiskille lähtöselvityksen suorittamista varten ennen lähtöselvityksen takarajaa.

(b) Heti kun matkustaja on luovuttanut matkatavaransa lähtöselvityksessä edellä mainituin ehdoin, matkatavara siirtyy lentoyhtiön huostaan ja matkustajalle annetaan matkatavaratodistus kustakin ruumaan menevästä yksittäisestä matkatavarasta.

(c) Matkatavarassa on oltava matkustajan nimi.

(d) Ruumassa kuljetettava matkatavara pyritään kuljettamaan samassa lentokoneessa kuin matkustaja, aina kuin se on kohtuuden rajoissa mahdollista. Ruumassa kuljetettava matkatavara voidaan esim. käytännön tai turvallisuussyistä kuljettaa toisella lennolla. Näissä tapauksissa lentoyhtiö toimittaa matkatavaran matkustajalle, ellei matkustajan ole sovellettavien säännösten mukaan oltava läsnä tullitarkastuksessa.

(e) Ruumassa kuljetettavan matkatavaran on kestävä tavallista käsittelyä ja suojattava sen sisältöä.

(f) Matkustajia pyydetään ottamaan huomioon, että ruumassa kuljetettavaan matkatavaraan ei pitäisi laittaa rahaa, jalokiviä, taideteoksia, arvometalleja, hopeaesineitä, arvopapereita tai muita

arvoesineitä, optisia tai valokuvauslaitteita, tietokoneita, sähkö- ja/tai televiestintälaitteita, soittimia, passeja tai henkilöllisyystodistuksia, avaimia, liikeasiakirjoja, käsikirjoituksia, kauppakirjoja tai muita henkilöön liittyviä asiakirjoja. Tämän suhteen on erikseen määritetty, että jos kirjattu matkatavara tuhoutuu, katoaa tai vahingoittuu, lentoyhtiö vastaa siitä vain siltä osin kuin näissä yleisissä kuljetusehdoissa ja artiklassa 19 on sovittu.

(g) Sovellettavien säädösten mukaisesti matkustajia pyydetään ottamaan huomioon, että lääkkeitä ei pitäisi laittaa ruumassa kuljetettavaan matkatavaraan.

(h) Jos matkustaja keskeyttää matkansa ennen aikaisesti, matkustajalta veloitetaan kiinteä 275 €:n maksu Amsterdamin Schipholin lentokentällä ja Pariisin Charles de Gaullen lentokentällä, jotta hän voi noutaa kirjatut matkatavaransa. Yllä mainittu ei päde ylivoimaisen esteen sattuessa.

10.2.2 Sallittu matkatavaramäärä

(a) Mahdollisesti sovittujen tariffiehtojen mukaan sallittu matkatavaramäärä vastaa kirjattujen matkatavaroiden lukumäärää matkustajaa kohden. Matkatavaroiden lukumäärää ja/tai painoa ja/tai mittoja on rajoitettu. Rajoitukset on määritetty matkakohteen ja maksetun lipun hinnan perusteella ja merkitty lentolippuun.

(b) Matkustajat voivat lisämaksusta kuljettaa ylimääräisiä kirjattuja matkatavaroita. Tähän lisämaksuun liittyvät ehdot ovat saatavilla lentoyhtiöltä ja sen valtuuttamilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.

(c) Kirjattujen matkatavaroiden lukumäärä matkustajaa kohden ei missään tapauksessa saa ylittää sallittujen matkatavaroiden enimmäismäärää. Tähän enimmäismäärään liittyvät tiedot ovat saatavilla lentoyhtiöltä ja sen valtuuttamilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.

(d) Matkustajat voivat saada kaikki tärkeät tiedot mahdollisista sovellettavista sallituista matkatavaramääristä lentoyhtiöltä ja sen valtuuttamilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.

10.2.3 Arvotavarailmoitus

(a) Mikäli kirjattun matkatavaran arvo ylittää yleissopimuksessa määritellyn vastuurajan tuhoutumisen, katoamisen, vahingoittumisen tai viivästyksen varalta, matkustajat voivat ennen matkaa hankkia sopivan vakuutuksen tai tehdä matkatavaroita lentoyhtiölle luovuttaessaan arvotavarailmoituksen, johon uusi vastuuraja on kirjattu. Matkustajan on tällöin maksettava lisämaksu, jonka suuruuden lentoyhtiö ilmoittaa pyynnöstä. Hyvitykset maksetaan artiklan 19 määräysten mukaisesti.

(b) Lentoyhtiö varaa oikeuden vahvistaa ilmoitetun arvon oikeellisuuden tarkastamalla matkatavaran ja sen sisällön.

(c) Matkustajan on tehtävä kaikki arvotavarailmoitukset lentoyhtiölle ennen lähtöselvityksen takarajaa. Lentoyhtiö voi kieltäytyä arvotavarailmoituksen vastaanottamisesta, mikäli matkustaja ei ole noudattanut edellä mainittua aikarajaa. Lentoyhtiö voi myös harkintansa mukaan rajata ilmoitusten maksimiarvoa. Lentoyhtiö varaa myös oikeuden todistaa vahinkotapauksessa, että ilmoitettu arvo oli korkeampi kuin todellinen arvo kuljetusajankohtana.

(d) Matkustajat voivat katsoa kaikki tärkeät lentoyhtiön antamat arvotavarailmoitukseen liittyvät tiedot ja tarkat lisämaksuihin liittyvät tiedot artiklasta 10.2.3.

10.2.4 Matkatavaroiden nouto ja luovutus

(a) Lukuun ottamatta artiklassa 10.2.1 (d) mainittua tapausta, matkustajan velvollisuutena on itse noutaa kirjattu matkatavaran heti, kun se on saatavilla määräpaikkakunnalla tai keskeytyspaikassa. Jos matkustaja ei nouda matkatavaraansa kolmen kuukauden kuluttua siitä, kun se oli noudettavissa, lentoyhtiö voi tuhota kyseisen matkatavaran, eikä lentoyhtiö tässä tapauksessa ole korvausvelvollinen.

- (b) Ainoastaan matkatavaratodistuksen haltija on oikeutettu noutamaan kirjatun matkatavaran.
- (c) Jos matkatavaraa noutava henkilö ei pysty esittämään matkatavaratodistusta, lentoyhtiö luovuttaa matkatavaran vain sillä ehdolla, että kyseinen henkilö pystyy todistamaan omistusoikeutensa matkatavaraan tyydyttävällä tavalla.
- (d) Mikäli matkatavaratodistuksen haltija ei matkatavaraa noutaessaan tee valitusta, se on riittävä alustava näyttö siitä, että matkatavara on luovutettu hyvässä kunnossa ilmakuljetussopimuksen määräysten mukaisesti (todistustaakka päinvastaisesta on asiakkaalla).
- (e) Kirjatun matkatavaran noutamiseen matkan keskeytyessä ennenaikaisesti sovelletaan artiklan 10.2.1 (h) säännöksiä.

10.3 Kirjaamaton matkatavara

- (a) Kaikki lentoliput sallivat lukumäärältään ja/tai painoltaan ja/tai mitoiltaan rajoitettujen käsimatkatavaroiden kuljettamisen matkustamossa. Jos matkustajalle ei ole toisin ilmoitettu, hyväksytään yksi kirjaamaton matkatavara, jonka on mahdollista matkustajan edessä olevan istuimen alle tai tähän tarkoitukseen varattuun umpinaiseen säilytyslokeroon. Jos lentoyhtiön on käsiteltävä matkatavaraa ruumassa kuljetettavana matkatavarana sen seurauksena, että matkustaja ei ole noudattanut yllä mainittuja ehtoja, matkustajaa voidaan tietyissä tapauksissa pyytää maksamaan lisämaksu artiklan 10.2.2 (b) mukaisesti. Tietyn matkatavaran, jonka matkustaja haluaa tuoda matkustamoon, tuonti matkustamoon saatetaan kieltää turvallisuussyistä ja/tai lentokoneen toiminnan tai kokoonpanon takia milloin tahansa ennen lentoa, ja se on kuljetettava kirjattuna matkatavarana.
- (b) Matkatavara/esineet, joita matkustaja ei halua kuljettaa ruumassa (esim. herkät soittimet tai muut esineet) ja jotka eivät täytä artiklassa 10.3 mainittuja ehtoja (poikkeava koko ja/tai ylipaino), voidaan hyväksyä käsimatkatavaraksi vain, jos matkustaja on ilmoittanut siitä lentoyhtiölle ennen lähtöselvitystä ja lentoyhtiö on antanut sille hyväksyntänsä. Kuljetuksesta voi tällöin joutua maksamaan lentoyhtiön ilmoittaman kuljetusehtojen mukaisen lisämaksun.
- (c) Matkustajat ovat itse vastuussa matkustamoon tuomistaan henkilökohtaisista esineistä ja kirjaamattomista matkatavaroista. Jos henkilökohtainen esine tai kirjaamaton matkatavara tuhoutuu, varastetaan, katoaa tai vahingoittuu, lentoyhtiö vastaa siitä vain, jos lentoyhtiön, sen toimihenkilön tai edustajan voidaan todistettavasti katsoa menetelleen virheellisesti, jolloin kyseinen vastuu rajoittuu yleisten kuljetusehtojen artiklassa 19 määriteltyyn summaan.

10.4 Eläimet

10.4.1 Yleiset säännökset

- (a) Vain kissojen ja koirien sallitaan matkustaa lemmikkinä matkustamossa tai ruumassa.
- (b) Matkustajan kanssa matkustavien eläinten kuljetus edellyttää lentoyhtiön ennalta antamaa erityistä suostumusta.
- (c) Mukana kuljetettavien eläinten lukumäärä on rajoitettu lentoa ja matkustajaa kohden.
- (d) Tiettyjen eläinlajien kuljetus on voimassa olevien säädösten mukaan kielletty. Näitä lajeja koskevat tiedot ovat pyynnöstä saatavilla lentoyhtiöltä ja sen valtuutetuilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.
- (e) Matkustajan on voitava esittää kaikki eläintä koskevat lähtö-, saapumis- ja kauttakulkuvaltioiden viranomaisten vaatimat voimassaolevat asiakirjat, mukaan lukien erityisesti passi, terveys- ja rokotustodistukset ja maahantuonti- ja kauttakulkuvat. Lentoyhtiö ei suostu kuljettamaan eläimiä, joilla ei ole kaikkia tarvittavia asiakirjoja.
- (f) Matkakohteesta riippuen eläinkuljetuksiin voidaan soveltaa erityisiä esim. ikään, painoon tai terveystarkastuksiin liittyviä ehtoja, jotka lentoyhtiö asettaa matkustajien saataville.

- (g) Eläin ja sen kuljetuslaatikko eivät sisälly sallittuun matkatavaramäärään vaan siitä on maksettava lentoyhtiöltä saatavilla olevien ehtojen mukainen lisämaksu.
- (h) Liikuntarajoitteisten matkustajien mukana kulkevat opaskoirat, palvelueläimet sekä mahdollisesti niiden häkit kuljetetaan maksutta sallitun matkatavaramäärän lisäksi lentoyhtiön pyynnöstä saatavilla olevien säännösten mukaisesti.
- (i) Jos kyseessä on petos tai vaadittuja asiakirjoja ei ole tai ne eivät ole voimassa tai jos eläimen kuljetukseen varattu kuljetuslaatikko ei ole artiklan 10.4.3 mukainen, lentoyhtiö ei ole velvollinen korvaamaan kuljetettujen eläinten loukkaantumista, katoamista, viivästystä, sairautta tai kuolemaa näiden puutteiden vuoksi (siinä tapauksessa, että eläimeltä kielletään maahantulo tai kauttakulku mihin tahansa valtioon, osavaltioon tai alueelle), ellei mainittu vahinko ole aiheutunut lentoyhtiön törkeästä huolimattomuudesta tai tahallisesta tuottamuksesta. Matkustajien, joiden mukana eläin on ja jotka eivät noudata sovellettavissa olevia säännöksiä, on hyvittävä sakot, menetykset, maksut sekä kaikki kulut ja vahingot, mitä lentoyhtiölle tällaisten olosuhteiden takia on aiheutunut.
- Lentoyhtiö varaa itselleen oikeuden määritellä tarpeen vaatiessa ja oman harkintansa mukaan lisäehtoja kuljetukselle.
- (j) Matkustajat voivat katsoa kaikki lentoyhtiön antamat eläinten kuljetukseen liittyvät ehdot ja erityisesti tarkat lisämaksuihin liittyvät tiedot artiklasta 10.4.1 (g), joka on saatavilla lentoyhtiöltä ja sen valtuutetuilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.

10.4.2 Matkustamossa matkustavat kissat ja koirat

- (a) Lemmikkejä ja niiden hähkejä ei missään tapauksessa voida kuljettaa matkustamossa, jos niiden paino ylittää lentoyhtiön salliman rajan. Tähän maksimipainoon liittyvät tiedot ovat pyynnöstä saatavilla lentoyhtiöltä ja sen valtuutetuilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.
- (b) Lemmit on laitettava tarkoitukseen sopivaan kuljetuslaatikkoon, joka on suljettu ja johon eläin mahtuu hyvin ja jossa se voi nousta seisomaan, kääntyä ympäri ja hengittää helposti ja mukavasti.
- (c) Matkustaja ei saa koko lennon aikana päästää lemmikkiä ulos kuljetuslaatikostaan, edes osittain.

10.4.3 Ruumassa matkustavat kissat ja koirat

Lemmit on laitettava IATA:n (International Air Transport Association) hyväksymään jäykästä muovista tai lasikuidusta valmistettuun kuljetuslaatikkoon.

ARTIKLA 11: AIKATAULUT

11.1 Julkaistuissa aikatauluissa mainitut lennot ja lentoaikataulut eivät ole millään tavalla sitovia eikä niillä ole sopimuksellista arvoa. Niiden ainoana tarkoituksena on kertoa matkustajille lentoyhtiön tarjoamista lennoista. Mainitut julkaistut aikataulut eivät ole lopullisia ja tiedot voivat muuttua niiden julkaisemisen jälkeen.

11.2 Lentolippuun merkityt lentoaikataulut voivat kuitenkin muuttua lentoyhtiöstä riippumattomista syistä, jolloin niistä tulee kiinteä osa ilmakuljetussopimusta.

11.3 Jos julkaistuihin aikatauluihin tulee muutos, matkustajalle ilmoitetaan siitä käyttäen varauksen yhteydessä annettuja yhteystietoja. Matkustajan velvollisuutena on antaa lentoyhtiölle yhteystietonsa, jotta häneen voidaan ottaa yhteyttä siinä tapauksessa, että lippuun merkittyihin suunniteltuihin lentoihin tulee muutoksia. Jos julkaistuihin aikatauluihin tulee muutos ja

matkustaja päättää kieltäytyä kuljetuksesta, matkustaja voi pyytää takaisinmaksua artiklan 14 mukaisesti.

ARTIKLA 12: LENTOJEN VIIVÄSTYMISET JA PERUUTUKSET

12.1 Lentoyhtiö pyrkii kohtuuden rajoissa välttämään viivästyksiä matkustajan ja hänen matkatavaransa kuljetuksessa. Lennon peruuttamisen tai viivästyksen ehkäisemiseksi lentoyhtiö voi antaa lennon suorittamisen jollekin toiselle lentoyhtiölle ja/tai lentokoneelle ja/tai muulle liikennevälineelle.

12.2 Jos lento peruuntuu tai viivästyy, lentoyhtiö noudattaa kaikkia soveltuvia säännöksiä. Tiedot matkustajien oikeuksista viivästyksiin ja peruutuksiin liittyen ovat saatavilla lentoyhtiöltä ja sen valtuuttamilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.

ARTIKLA 13: KONEeseen PÄÄSYN EPÄÄMINEN JA ALEMPAAN MATKUSTUSLUOKKAAN SIIRTÄMINEN

13.1 Jos lentoyhtiö päättää evätä matkustajalta koneeseen pääsyn ylivarauksen vuoksi tai muista syistä sillä seurauksella, että lentoyhtiö ei pysty tarjoamaan matkustajalle istumapaikkaa, vaikka matkustajalla on voimassa oleva lentolippu ja hän on suorittanut lähtöselvityksen aikarajoja ja ehtoja noudattaen, lentoyhtiö suorittaa hyvityksen soveltuvilta osin sovellettavien säännösten mukaisesti.

13.2 Jos matkustaja sijoitetaan alempaan matkustusluokkaan kuin mihin lippu oikeuttaa, lentoyhtiö maksaa takaisin lippujen välisen hintaeron sovellettavien säännösten ehtojen mukaisesti. Tiedot matkustajien oikeuksista koneeseen pääsyn epäämiseen ja alempaan matkustusluokkaan siirtämiseen liittyen ovat saatavilla lentoyhtiöltä ja sen valtuuttamilta edustajilta sekä KLM:n verkkosivustolta.

ARTIKLA 14: TAKAISINMAKSU

14.1 Lentolipun osittainen tai täydellinen takaisinmaksu suoritetaan tässä artiklassa 14 määritellyjä ehtoja ja lippuehtoja noudattaen ja kaikissa olosuhteissa sovellettavien säännösten mukaisesti. Jos peruutat lentosi tai jos sinulta evätään pääsy artiklan 9.1 (f) (i) tai (k), artiklan 9.2, artiklan 9.3 tai artiklan 9.4 perusteella ja sinulla on ei-palautettava lippu, voit pyytää maksun palautuksen käyttämättömistä lentokenttäveroista. Lentoyhtiön määrittelemää kansainvälistä lisämaksua ei kuitenkaan makseta takaisin, jos lippusi ei oikeuta takaisinmaksuun. Varausmaksua, uusimismaksua ja lisämaksuja ei makseta takaisin olivat lippuehdot mitkä hyvänsä. Jos kyseessä on matkustajan aiheuttama ylivoimainen este, katso artikla 3.3.

14.2 Lippuehdoissa vahvistettu takaisinmaksu suoritetaan lentolipun hinnan perusteella mukaan lukien lentolipusta maksetut verot.

14.3 Lentolipun takaisinmaksun suorittamispyyntö on toimitettava lipun kirjoittajalle (lentoyhtiölle tai sen valtuuttamalle edustajalle, tapauksesta riippuen).

14.4 Lentoyhtiöllä on oikeus kieltäytyä takaisinmaksusta jos:

(a) Lentolipun takaisinmaksua haetaan lentolipun voimassaoloajan päättymisen jälkeen.

(b) Lentolippu on todisteena aikeesta poistua maasta, ellei kyseinen matkustaja esitä tyydyttävää selitystä siitä, että hänellä on lupa jäädä maahan tai että hän aikoo poistua joltain muuta lentoyhtiötä tai muuta välinettä käyttäen.

(c) Määräpaikkakunnan, sovituksen välilaskupaikan tai keskeytyspaikan viranomaiset ovat evänneet lentolipun haltijalta maahanpääsyn ja matkustajat on ohjattu tästä syystä takaisin koneeseen nousupisteeseen tai mihin tahansa muuhun matkakohteeseen.

(d) Lippu on varastettu, väärennetty tai jäljitelmä.

(e) Matkustajille, jotka eivät ole noudattaneet artiklassa 8 mainittuja ehtoja.

(f) Matkustajille, joiden kuljettamisesta lentoyhtiö on kieltäytynyt artiklan 9.1 (f), (i) tai (k), artiklan 9.2, artiklan 9.3 tai artiklan 9.4 perusteella.

14.5 Takaisinmaksuissa noudatetaan sovellettavia säännöksiä, jotka liittyvät maahan, jossa lentolippu alun perin ostettiin ja/tai jossa takaisinmaksu on tarkoitus suorittaa.

ARTIKLA 15: KÄYTTÄYTYMINEN LENTOKONEESSA

15.1 Matkustajat eivät saa käyttäytyä lentokoneessa tavalla, joka aiheuttaa harmia, uhkaa tai vaaraa yhdelle tai useammalle henkilölle, omaisuudelle tai lentokoneelle. Matkustajat eivät saa estää miehistöä suorittamasta velvollisuuksiaan, ja heidän on noudatettava miehistön ohjeita ja suosituksia, jotta varmistetaan lentokoneen kokonaisturvallisuus, häiriötön lentomatka ja matkustajien mukavuus.

15.2 Lentoyhtiö voi turvallisuussyistä kieltää tai rajoittaa elektronisten laitteiden käyttöä koneessa. Kiellot ja rajoitukset saattavat koskea mm. matkapuhelimia, kannettavia tietokoneita, nauhureita, radioita, elektronisia pelejä sekä radioaaltoja lähettäviä laitteita, kuten kauko-ohjattavia leluja ja radiopuhelimia. Kuulolaitteet ja sydämentahdistajat ovat sallittuja.

15.3 Tupakointi lentokoneessa (mukaan lukien tavalliset ja sähköiset tupakat sekä muut keinotekoiset tupakointimuodot) on ehdottomasti kielletty.

15.4 Lentoyhtiö voi rajoittaa tai kieltää alkoholin nauttimisen lentokoneessa. Matkustajien koneeseen tuomien alkoholipitoisten juomien tai koneessa ostettujen verovapaiden tuotteiden nauttiminen lentokoneessa on kielletty.

15.5 Muiden kuin henkilökohtaisten videoiden nauhoittaminen ja/tai henkilökohtaisten valokuvien ottaminen lentokoneessa on kielletty.

15.6 Jos matkustaja ei noudata tämän artiklan määräyksiä, lentoyhtiö voi lain ja säännösten puitteissa ryhtyä kaikkiin tarpeellisiksi katsomiinsa kohtuullisiin toimiin estääkseen kyseisen käyttäytymisen. Tällaisessa tilanteessa lentoyhtiö voi käyttää rajoittavia toimenpiteitä, poistaa matkustajan koneesta, evätä jatkoyhteyden milloin tahansa ja lisätä ylimääräisiä ehtoja matkustajan jatkoyhteyteen, tai tehdä matkustajasta ilmoituksen paikallisille viranomaisille.

15.7 Jos matkustaja ei noudata tämän artiklan määräyksiä (ja artiklan 9 kuljetuksesta kieltäytymistä ja kuljetusrajoituksia koskevia määräyksiä) tai suorittaa rikollisen teon lentokoneessa, lentoyhtiö pidättää itsellään oikeuden ryhtyä oikeudellisiin toimiin kyseistä matkustajaa vastaan ja vaatia vahingonkorvausta.

15.8 Jos lentoyhtiö matkustajan käytöksen tuloksena joutuu ohjaamaan lentokoneen kohteeseen, joka ei ole aikataulun mukainen, matkustajan täytyy maksaa lentoyhtiölle siitä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

ARTIKLA 16: MUIDEN PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN

16.1 Mikäli lentoyhtiö tekee ilmakuljetussopimuksen ja soveltuvan lain puitteissa järjestelyjä muiden palvelujen kuin ilmakuljetuksen osalta tai antaa lipun tai kupongin kolmansien osapuolien tarjoamia palveluja varten, kuten hotellivarauksia tai autonvuokrausta varten, lentoyhtiö toimii tällöin ainoastaan palveluntarjoajan nimissä ja puolesta (ellei erityisesti ole toisin sovittu) eikä lentoyhtiö ole matkustajan sopimusosapuoli näiden palvelujen osalta. Näihin toimiin sovelletaan kyseisen kolmannen osapuolen kuljetus- tai myyntiehtoja.

16.2 Jos lentoyhtiö tarjoaa matkustajalle maa- tai merikuljetuspalveluja (juna/ bussi/ laiva jne.) lentoyhtiö toimii vain palveluntarjoajan nimissä, edustajana ja puolesta, vaikka sellainen kuljetus suoritettaisiinkin lentoyhtiön tunnuksella. Kyseisten maa- tai merikuljetuspalvelujen suorittamiseen (bussi, juna jne.) saatetaan soveltaa erillisiä kuljetusehtoja. Kuljetusehdot ja vahingonkorvausvastuun rajoitukset ovat pyynnöstä saatavilla maa-/merikuljetuksen järjestävältä yritykseltä. Lentoyhtiö ei vastaa matkustajien omaisuudelle juna-, auto- tai merimatkan aikana sattuneista vahingoista.

ARTIKLA 17: PERÄKKÄIN KULJETTAVAT LENTOYHTIÖT

17.1 Kuljetusta, jonka suorittavat useat peräkkäiset lentoyhtiöt yhdellä lipulla tai yhdistelmälipuilla, pidetään yleissopimusta tulkittaessa yhtenä kuljetuksena.

17.2 Jos lentoyhtiö on kirjoittanut lipun tai lentoyhtiö on mainittu lipussa tai yhdistelmälipussa peräkkäin kuljettavista lentoyhtiöistä ensimmäisenä, se ei ole vastuussa matkan niistä osuuksista, jotka suorittaa toinen lentoyhtiö / toiset lentoyhtiöt, lukuun ottamatta jäljempänä kohdassa 3 määriteltyjä tapauksia.

17.3 Matkustajilla tai heidän edunsaajillaan on oikeus nostaa kanteen kirjattun matkatavaran tuhoutumisesta, katoamisesta, viivästyisestä tai vahingoittumisesta sitä lentoyhtiötä vastaan, jonka suorittaman kuljetuksen aikana tuhoutuminen, katoaminen, viivästyminen tai vahinko tapahtui. Matkustajat voivat myös nostaa kanteen ensimmäistä ja viimeistä lentoyhtiötä vastaan.

ARTIKLA 18: HALLINNOLLISET MUODOLLISUUDET

18.1 Yleiset säännökset

(a) Matkustajien tulee huolehtia ja he vastaavat kaikkien oman matkansa ja mahdollisesti alaikäisten lastensa ja/tai heidän kanssaan matkustavien ja heidän vastuullaan olevien henkilöiden

ja/tai eläinten edellyttämien matkustusasiakirjojen, viisumien ja lupien hankkimisesta sekä lähtö-, saapumis- ja kauttakulkuvaltioiden säädösten (lait, säännökset, määräykset, vaatimukset tai edellytykset) noudattamisesta sekä lentoyhtiön sisäisten ja edellä mainittuihin säädöksiin liittyvien määräysten ja ohjeiden noudattamisesta.

(b) Lentoyhtiö ei ole vastuussa mistään niistä seuraamuksista, joita matkustajalle voi aiheutua, mikäli hän laiminlyö artiklassa 18.1 (a) mainittujen säädösten noudattamisen.

18.2 Matkustusasiakirjat

(a) Matkustajan tulee esittää lähtö-, saapumis- ja kauttakulkuvaltioiden soveltuvien säännösten (lait, säännökset, määräykset, vaatimukset tai edellytykset) edellyttämät maahantuloon, maastapoistumiseen ja kauttakulkuun liittyvät asiakirjat sekä terveys- ja muut todistukset. Matkustajien on myös luovutettava edellä mainitut asiakirjat lentoyhtiölle ja/tai sallittava lentoyhtiön tarvittaessa ottaa kopioita niistä tai kirjata niiden sisältämät tiedot.

(b) Lentoyhtiö pidättää itsellään oikeuden artiklan 9 mukaan kieltäytyä kuljetuksesta, jos matkustaja ei suostu noudattamaan soveltuvia lakeja ja säännöksiä, lentoyhtiö epäilee esitettyjen asiakirjojen oikeudenmukaisuutta tai matkustaja ei anna lentoyhtiön ottaa kopioita asiakirjoista tai muutoin tallentaa vaadittavien asiakirjojen tietoja.

(c) Lentoyhtiö ei ole vastuussa menetyksistä tai maksuista matkustajille, jotka eivät noudata tässä artiklassa mainittuja sääntöjä.

18.3 Maahantulo-oikeuden epääminen

Jos matkustajalta evätään pääsy maahan, hänen on maksettava kaikki paikallisten viranomaisten lentoyhtiölle määräämät maksut ja sakot sekä maksut ja niihin liittyvät verot, jotka johtuvat matkustajan kuljetuksesta, jos lentoyhtiö joutuu valtion viranomaisten määräyksestä kuljettamaan matkustajan takaisin lähtöpaikkaan tai muualle. Lentoyhtiö ei palauta ostetun lipun hintaa, joka on peritty matkustajan kuljetuksesta siihen paikkaan, jossa häneltä evätään tulo-oikeus. Kapteeni ja/tai saattava poliisi voi pitää matkustajan vaadittavat matkustusasiakirjat turvallisuus- tai järjestyssyistä hallussaan lennon aikana matkustajan lähtöpaikkaan tai muualle.

18.4 Matkustaja on vastuussa sakoista, pidätyskuluista yms.

Jos lentoyhtiötä vaaditaan maksamaan sakkoja tai muita rangaistusmaksuja tai jos sille aiheutuu joitain muita kustannuksia siitä syystä, että matkustaja ei noudata kyseisten maiden voimassa olevia lakeja tai esitä vaadittuja asiakirjoja, tai esitetyt asiakirjat eivät ole voimassa, matkustajan tulee vaadittaessa korvata lentoyhtiölle tämän maksettavaksi määrätty summa ja muut sille koituneet kustannukset. Lentoyhtiö voi tällaisten maksujen ja kustannusten korvaukseksi käyttää kaikkia käyttämättömistä kuljetuksesta sille suoritettuja maksueriä tai muita mahdollisia hallussaan olevia matkustajan maksusuorituksia.

18.5 Tullitarkastus

(a) Matkustajan tulee vaadittaessa olla läsnä tulliviranomaisten tai muiden valtion viranomaisten suorittamassa matkustajan (viivästyneen, kirjatun tai kirjaamattoman) matkatavarain tarkastuksessa. Lentoyhtiö ei ole vastuussa sellaisten matkustajien vahingoista tai menetyksistä, jotka eivät noudata tässä kohdassa mainittua sääntöä.

(b) Matkustajien on luovuttava korvausvaatimuksista lentoyhtiötä kohtaan, jos heidän suorittamansa toimet, laiminlyönnit tai huolimattomuudet aiheuttavat vahinkoa lentoyhtiölle, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen tämän artiklan vaatimusten noudattamatta jättämiseen ja lentoyhtiön matkatavarain tarkistamisen estämiseen.

18.6 Turvatarkastukset

(a) Matkustajan tulee suostua kaikkiin valtion, lentokenttävirkaileijoiden tai lentoyhtiön toimeenpanemiin turvatarkastuksiin.

(b) Lentoyhtiö ei ole vahingonkorvausvelvollinen kieltäytyessään kuljettamasta matkustajaa, etenkin tapauksessa, jolloin kieltäytyminen perustuu kohtuulliseen näkemykseen siitä, että sanottu kieltäytyminen on sovellettavan lainsäädännön, säädösten ja/tai vaatimusten mukaista.

ARTIKLA 19: VAHINGONKORVAUSVASTUU

19.1 Yleiset säännökset

Lentoyhtiön vastuu määritellään yleisten kuljetusehtojen mukaan, ellei sitä ole toisin määritelty ja annettu matkustajalle tiedoksi. Jos sopimuslentoyhtiönä on KLM, noudatetaan seuraavia ehtoja:

19.1.1 Lentoyhtiön vastuu näiden yleisten kuljetusehtojen mukaisesta kuljetuksesta perustuu Montrealissa 28. toukokuuta 1999 allekirjoitettuun sopimukseen ja 13. toukokuuta 2002 annettuun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EY) 889/2002, joka muuttaa 9. lokakuuta 1997 annetussa "neuvoston asetuksessa (EY) 2027/97 mainittuja säännöksiä, joissa määritellään lentoyhtiön vastuu matkustajien ja heidän matkatavaroidensa kuljetuksesta onnettomuustapauksissa".

19.1.2 Siinä määrin kuin seuraavat määräykset eivät ole ristiriidassa näiden yleisten kuljetusehtojen muiden määräysten kanssa ja yleissopimuksesta riippuen noudatetaan seuraavia ehtoja:

(a) Lentoyhtiö vastaa vain vahingoista, jotka ovat sattuneet lentokuljetuksessa, jossa sen yhtiötunnus on merkitty kuponkiin tai lentolippuun kuljettavaa yhtiötä tarkoittavaan kohtaan. Antaessaan lentolipun tai selvittäessään kirjatun matkatavaran toisen lentoyhtiön reitille, lentoyhtiö toimii ainoastaan toisen lentoyhtiön nimissä ja puolesta. Peräkkäin kuljettavien lentoyhtiöiden vahingonkorvausvastuuta koskevat säännöt ja määräykset on kirjattu artiklaan 17.3.

(b) Lentoyhtiö vastaa vain todistetun välittömän vahingon määrän suuruudesta korvauksesta eikä ole millään tavalla vastuussa vahingon seurauksena aiheutuneista vahingoista tai minkäänlaisista rankaisukorvauksista.

(c) Lentoyhtiö ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu siitä, että se noudattaa lainsäädäntöä (lakeja, säädöksiä, päätöksiä, määräyksiä tai vaatimuksia) tai siitä, että matkustaja laiminlyö näiden noudattamisen.

(d) Ilmakuljetussopimusta ja näitä yleisiä kuljetusehtoja ja kaikkia vastuunvapautuksia ja vastuunrajoituksia ja muita niihin sisältyviä rajoituksia sovelletaan seuraaviin osapuoliin ja niistä hyötyvät seuraavat osapuolet: lentoyhtiön viralliset toimitsijat, lentoyhtiön yhteistyökumppanit ("code share"), sen virkailijat, henkilökunta ja edustajat, lentoyhtiön käyttämien lentokoneiden omistaja ja palveluskunta sekä kyseisten omistajien ja edustajien henkilöstö, työntekijät ja toimitsijat. Kokonaissumma, joka edellä mainituilta henkilöiltä voidaan saada, ei voi ylittää lentoyhtiön vastuun rajaa.

(e) Jos lentoyhtiö osoittaa toteen, että korvausta vaativa henkilö tai häntä edustava kolmas osapuoli on aiheuttanut vahingon tai myötävaikuttanut sen syntyyn huolimattomuuttaan, tahallaan tai laiminlyönnin seurauksena, lentoyhtiö vapautuu kokonaan tai osittain vastuustaan korvausta vaativaa kohtaan siltä osin kuin sellainen huolimattomuus, virhe tai laiminlyönti on aiheuttanut vahingon tai myötävaikuttanut sen syntymiseen. Tätä kappaletta sovelletaan kaikkiin näiden

kuljetusehtojen kohtiin, selvyden vuoksi mukaan lukien artikla 19.2.1.

(f) Ellei nimenomaisesti ole toisin ilmoitettu, ei mikään tässä sanotusta poista mitään lentoyhtiön, sen käyttämien lentokoneiden omistajan, työntekijöiden, virkailijoiden, edustajien tai toimihenkilöiden yleissopimuksen tai voimassaolevan lainsäädännön antamaa oikeutta vastuun rajoittamiseen tai sen poistamiseen yleissopimuksen ja sovellettavan lain puitteissa.

19.2 Kansainvälisiä ja kotimaan lentoja koskevat määräykset

19.2.1 Henkilövahingot

(a) Tämän artiklan 19.2.1 muiden ehtojen mukaisesti lentoyhtiö on vastuussa matkustajan kuolemasta, loukkaantumisesta tai muusta henkilövahingosta johtuvasta vahingosta silloin, kun vahingon aiheuttanut onnettomuus on tapahtunut lentokoneessa tai lentokoneeseen nousemisen tai siitä poistumisen yhteydessä, kuten Montrealin sopimuksessa on määritelty.

(b) Lentoyhtiö ei vastaa minkäänlaisista vahingoista seuraavissa tapauksissa:

Kuljetettaessa matkustajaa, jonka ikä tai henkinen tai fyysinen tila on sellainen, että se voi tavalla tai toisella vaarantaa hänen oman turvallisuutensa. Lentoyhtiö ei vastaa mistään yksinomaan kyseisen tilan tai sen pahenemisen seuraukseksi luettavasta, kyseiselle matkustajalle aiheutuvasta sairaudesta, vammasta tai vajavaisuudesta tai kuolemasta.

(c) Lentoyhtiö ei voi poistaa tai rajoittaa artiklan 19.2.1 (a) mukaista vastuutaan, joka ei ylitä 128 821 SDR:ää matkustajaa kohti. Lentoyhtiöllä on kuitenkin oikeus vedota artiklaan 19.1.2 (e).

Lentoyhtiö ei ole vastuussa artiklan 19.2.1 (a) nojalla määräytyvästä vahingonkorvauksesta siltä osin kuin se ylittää 128 821 SDR matkustajaa kohden, jos lentoyhtiö osoittaa toteen, että:

(1) tällainen vahinko ei aiheutunut lentoyhtiön tai sen palveluksessa olevien henkilöiden tai asiamiesten huolimattomuudesta, virheestä tai laiminlyönnistä; tai

(2) tällainen vahinko on aiheutunut yksinomaan korvausta vaativan henkilön, oikeuksiaan käyttävän matkustajan tai

oikeuksiaan käyttävän henkilön tai kolmannen osapuolen huolimattomuudesta, virheestä tai laiminlyönnistä.

(d) Lentoyhtiö pidättää kaikki oikeudet takautumis- ja korvausvaatimukseen kaikkia ulkopuolisia tahoja kohtaan.

(e) Yleissopimuksen artiklan 28 mukaisesta lentokoneonnettomuudesta johtunut kuolema tai loukkaantuminen ja 13. toukokuuta 2002 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) 889/2002 artiklan 5 ja 19. lokakuuta 1997 annetun neuvoston asetuksen (EY) 2027/97 säädösten mukaan henkilö(t) johon/joihin tässä viitataan voi/voivat tarpeen vaatiessa saada ennakkomaksua, jonka suuruus määräytyy suhteessa kärsittyihin materiaalsiin vahinkoihin. Kuoleman sattuessa kyseinen ennakkomaksu on vähintään 16 000 SDR:ää euroina matkustajaa kohti. Sovellettavasta laista riippuen kyseinen ennakkomaksu on maksettava 15 päivän kuluessa siitä, kun korvaukseen oikeutetun henkilön henkilöllisyys on selvinyt.

28. toukokuuta 1999 annetun Montrealin sopimuksen artiklan 28 ja 13. toukokuuta 2002 annetun asetuksen (EY) 889/2002 artiklan 5 mukaan tällaisen ennakkomaksun maksamista tai muun ennakolta maksetun maksun maksamista ei ole pidettävä vastuun tunnustamisena ja se voidaan käyttää osasuorituksena lentoyhtiön mahdollisesti myöhemmin maksettaville korvauksille.

Mainittua ennakkomaksua ei voi vaatia palautettavaksi, paitsi jos osoittautuu, ettei ennakkomaksun saanut henkilö ollut oikeutettu korvaukseen tai jos vahingon on aiheuttanut tai sen syntymiseen on myötävaikuttanut korvausta vaativa henkilö tai se henkilö, jolta korvausta vaativa on saanut oikeutensa.

19.2.2 Viivästyksistä johtuvat vahingot

(a) Lentoyhtiön vastuu matkustajien kuljetuksen viivästyisestä johtuvista vahingoista on rajoitettu 5 346 SDR:ään matkustajaa kohti.

(b) Lentoyhtiön vastuu matkatavaroiden kuljetuksen viivästyisestä johtuvista vahingoista on rajoitettu 1 288 SDR:ään matkustajaa kohti. Tähän rajoitukseen sovelletaan artiklaa 19.2.3 (c).

(c) Lentoyhtiö ei kuitenkaan ole vastuussa mistään tässä artiklassa kappaleissa (a) ja (b) mainituista viivästyksistä aiheutuneista vahingoista, jos se näyttää toteen, että lentoyhtiö ja sen palveluksessa olevat henkilöt ja asiamiehet ryhtyivät vahingon välttämiseksi kaikkiin toimenpiteisiin, joita on voitu kohtuudella edellyttää, tai jos niiden on ollut mahdotonta ryhtyä tällaisiin toimenpiteisiin.

19.2.3 Matkatavaroiden vahingoittuminen

(a) Montrealin sopimuksen artiklan 17 mukaan lentoyhtiö on vastuussa kirjatun matkatavaran katoamisesta tai vahingoittumisesta aiheutuneesta vahingosta ainoastaan sillä edellytyksellä, että tuhoutumisen, katoamisen tai vahingoittumisen aiheuttanut tapahtuma sattui lentokoneessa tai sellaisena aikana, jolloin kirjattu matkatavara oli lentoyhtiön huostassa.

(b) Poikkeukset lentoyhtiön vastuuseen:

- Lentoyhtiö ei vastaa matkatavaroille aiheutuneesta vahingosta, jos vahinko on seurausta matkatavaran luonteesta, viasta, laadusta tai puutteellisuudesta. Jos tällaiset matkatavarat tai omaisuus aiheuttaa vahinkoa muille henkilöille tai lentoyhtiölle, matkustajan on korvattava lentoyhtiölle kaikki kärsityt menetykset ja niistä aiheutuneet kulut.
- Lentoyhtiö ei vastaa muista kuin alakohdassa (c) mainituista vahingoista ja/tai menetyksistä, jos on kysymys särkyvistä tai helposti pilaantuvista matkatavaroista, arvoesineistä tai esineistä, joita ei ole pakattu asianmukaisesti.

(c) Korvattavan vahingon suuruus:

- Lentoyhtiön vastuu liittyen matkatavaran tuhoutumiseen, katoamiseen tai muuhun vahingoittumiseen on rajoitettu 1 288 SDR:ään matkustajaa kohden. Jos matkatavaran arvoksi on artiklan 10.2.3(a) mukaisesti annettu korkeampi summa, lentoyhtiön vastuu rajoittuu annettuun arvoon, ellei lentoyhtiö voi näyttää toteen, että annettu arvo on korkeampi kuin matkatavaroiden todellinen arvo kuljetusajankohtana.
- Kirjaamattomille, koneessa kuljetettaville matkatavaroille aiheutuneiden vahinkojen osalta lentoyhtiö on asetettava vastuuseen vain, mikäli vahinko on todistettavasti aiheutunut lentoyhtiön, sen työntekijöiden tai edustajien tekemästä virheestä.

ARTIKLA 20: MÄÄRÄAJAT KORVAUSVAATIMUKSILLE JA KANTEIDEN NOSTAMISELLE

20.1 Matkatavaroita koskevat korvausvaatimukset

(a) Mikäli kirjattu matkatavara otetaan vastaan valitusta tekemättä, se on riittävä alustava näyttö siitä, että matkatavara on luovutettu ja vastaanotettu hyvässä kunnossa ilmakuljetussopimuksen määräysten mukaisesti, ellei matkustaja toisin todista. Kaikista kadonneista matkatavaroista on tehtävä ilmoitus lentoyhtiölle heti, kun kone saapuu lentokentälle. Myöhemmin tehtyjä ilmoituksia ei huomioida. Matkatavaroista puuttuvista esineistä on myös tehtävä ilmoitus lentoyhtiölle niin pian kuin mahdollista. Myöhästyneitä ilmoituksia ei huomioida.

(b) Jos matkatavara on vahingoittunut, vastaanottajan on tehtävä siitä lentoyhtiölle valitus kirjallisesti heti kun vahinko on havaittu, kuitenkin kirjatun matkatavaran osalta viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa matkatavaran vastaanottamisesta. Jos matkatavara on viivästynyt, valitus on tehtävä viimeistään 21 päivän kuluessa siitä, kun matkatavara on luovutettu vastaanottajalle. Kaikki valitukset on tehtävä kirjallisesti ja ne on annettava tai lähetettävä edellä

mainittujen määräaikojen kuluessa. Jos valitusta ei ole tehty edellä mainittujen määräaikojen kuluessa, kannevalta lentoyhtiötä vastaan menetetään, paitsi jos lentoyhtiö on menetellyt petollisesti.

20.2 Matkustajien vastuu kanteiden nostamisesta

Kaikki vahingonkorvausoikeudet menetetään, jos kannetta ei nosteta kahden vuoden kuluessa siitä päivästä, jona lentokone saapui määräpaikkaan, siitä päivästä, jona lentokoneen olisi pitänyt saapua määräpaikkaan, tai siitä päivästä, jona kuljetus keskeytyi. Vanhentumisaikojen laskumenetelmästä tehdään päätös asiaa käsittelevän tuomioistuimen lakien mukaan.

20.3 Kirjallisesti tehtävät korvausvaatimukset ja kanteet

KAIKKI ARTIKLASSA 20 MAINITUT KORVAUSVAATIMUKSET JA KANTEET ON TEHTÄVÄ KIRJALLISESTI ANNETUN AIKARAJOITUKSEN PUITTEISSA.