



ご搭乗者と手荷物 の一般運送約款



ご搭乗のお客様

お客様の航空券または同様のクーポンの航空会社欄に KLM の航空会社コードがある場合、すべてのフライト、または一部のフライトに手荷物の一般運送約款が適用されます。また、一般運送約款で規定されているその他の状況においても適用されますのでご了承ください。

本グローバル版は、2025 年 2 月 10 日に最終更新されました。

当社一同、お客様のフライトが満足いくものであることをお祈りしております。

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

コンテンツ

条項1：定義	5
条項2：適用の範囲	8
2.1 一般規定	8
2.2 チャーターとコードシェア	9
2.3 駐機場での長時間の遅延のための緊急時対応策	9
2.4 法の優位	9
条項3：航空券	9
3.1 一般規定	9
3.2 有効期間	10
3.3 搭乗者によって起こる不可抗力	10
3.4 フライトクーポン使用順序	11
3.5 搭乗者が要求する変更	11
3.6 航空会社の識別	11
条項4：運賃、運送料金およびサーチャージ、手数料、税金および料金	11
4.1 運賃	11
4.2 手数料、税金、使用料	11
4.3 航空会社が請求する予約手数料	11
4.4 支払い通貨	12
条項5：予約	12
5.1 一般規定	12
5.2 予約の必要事項	12
5.3 連絡先	12
5.4 座席の割り当て	12
5.5 機内サービス	12
5.6 航空機の機種	12
条項6：個人情報	12
条項7：特別サービス	13
条項8：チェックイン/搭乗	14
条項9：運送の拒否と制限	14
条項10：手荷物	16
10.1 一般規定	16
10.1.1 搭乗者の義務	16
10.1.2 禁制品	16
10.1.3 検査を行う権利	16
10.1.4 手荷物の運送を拒否する権利	16
10.2 受託手荷物	17
10.2.1 一般規定	17
10.2.2 手荷物許容量	17
10.2.3 物権の特別申告	17
10.2.4 手荷物の受取りおよび引き渡し	18
10.3 機内持ち込み手荷物	18
10.4 動物	18
10.4.1 一般規定	18
10.4.2 機内へ持ち込む動物	19
10.4.3 ペットの預け入れ	19

条項 11： スケジュール	19
条項 12： フライトの遅延と欠航	19
条項 13： 搭乗拒否とダウングレード	19
条項 14： 払い戻し	20
条項 15： 航空機に搭乗してからの行為	20
条項 16： 付帯的サービスの規定	21
条項 17： 連続的な空輸	21
条項 18： 管理上の手続き	21
18.1 一般規定	21
18.2 旅行書類	22
18.3 入国の拒否	22
18.4 罰金、拘留費などに対する搭乗者の法的責任	22
18.5 税関検査	22
18.6 保安検査	22
条項 19： 損害に対する法的責任	22
19.1 一般規定	22
19.2 国際便および国内便に適用される規定	23
19.2.1 人身事故	23
19.2.2 遅延による損害	24
19.2.3 荷物の損害	24
条項 20： 申し立ての制限と法的責任行動	24
20.1 荷物に関する申し立ての通知	24
20.2 搭乗者による法的責任行動	24
20.3 書面で提出する申し立てと行動	25

条項1：定義

本約款で別段の定めがない限り、本約款において次の用語は以下に示される意味で使用されます。

実際の航空会社（または運航航空会社） 実際にフライトを運航する航空会社を意味します。

同意した停留地 スケジュールに示された、出発地と目的地の間に位置する、航空会社により予定された停留場所を意味します。

航空輸送（もしくは航空旅行） 搭乗者と手荷物の航空機による輸送を意味します。

条項 これら一般運送約款の条項を意味します。

公認の代理店 自社サービスとして、あるいは他の航空会社のサービスとして、航空券を販売する権限を航空会社から付与された、個人または法人を意味します。

手荷物 特に指定の無い限り、受託手荷物と機内持ち込み手荷物の両方を意味します。

手荷物許容量 手荷物の最大量（数量、および/または重量、および/または寸法）を意味し、適用される場合に航空会社により決定されます。運賃条件により料金を支払うか否かを問わず、各搭乗者が旅行の際に持ち込み可能な手荷物の量です。

手荷物チェック 受託手荷物の輸送について、航空会社が搭乗者に発行する識別書式の一部を意味します。

手荷物タグ 識別書式の一部で、受託手荷物に貼付されるものを意味します。

受益者 適用される法律に従い、補償の申し立てを行うことができる搭乗者またはその搭乗者を代表する人物を意味します。

予約手数料 該当する場合、航空会社または公認の代理店から航空券の発券に対して搭乗者に課される手数料を意味します。上記手数料の金額は航空券の発行者（適切な公認の代理店または航空会社）によって、決定されます。KLM オランダ航空によって課される予約手数料は、航空会社または KLM オランダ航空のウェブサイトで参照できます。

持ち込み手荷物（「機内持ち込み手荷物」の項目を参照）

航空会社 KLM オランダ航空および/または航空券、または連続航空券に記載されている航空会社コードが示すその他の航空会社を意味します。

チャーター 搭乗者と輸送の契約を締結した航空会社（「契約航空会社」）が、空輸の全部または一部の実施の責任を他の航空会社（「実際の航空会社」）に委託することを意味します。これは搭乗者と契約した他の関係者（例えばツアーオペレーター）が、航空会社に委託して、EC 指示 90/314/EEC 下を含むパッケージ旅行、パッケージホリデー、およびパッケージツアーに関連する全部もしくは一部の空輸の実施を行うオペレーションも意味します。この点において、「契約航空会社」はチャーター主またはツアーオペレーターで、本法人として搭乗者またはその他の人物と輸送契約を締結します。

チャーター航空券 チャーター契約に従って発行される電子または他の形式の航空券を意味します。

受託手荷物 航空会社が預かり、識別書式が発行されている手荷物を意味します。

チェックイン締め切り時刻（CID） 搭乗者がチェックイン手続きを行い、搭乗券を受領して、該当する場合には、条項 10.2 に準拠して手荷物をチェックインデスクに渡さなければならない時間制限を意味します。

コードシェア（「コードシェア便」の項目を参照）

コードシェア便 搭乗者が輸送契約を締結した航空会社（請負航空会社または契約航空会社）、または請負航空会社が航空会社コードを関連付けたフライトを運航する他の航空会社（実際の航空会社）のどちらかが運航するフライトを意味します。

連続航空券 基本の航空券用のクーポンの数が多いために発行が必要とされる航空券を意味します。

駐機場での長時間の遅延のための緊急時対応策 航空会社が採用する緊急時対応策を意味し、米国運輸省（DOT）が記述するように、アメリカ国内の飛行場で、駐機場での飛行機の大幅な遅延発生時に採用されます。駐機場での飛行機の大幅な遅延発生時に採用されます。

輸送契約 航空券に記載された宣言および規定であり、運送契約として明記され、本一般運送約款および搭乗者への通知を含むものを意味します。

請負航空会社または契約航空会社 搭乗者が輸送契約を締結し、航空会社コードが航空券に表示される航空会社を意味します。

条約 該当する場合に以下を意味します：

- (a) 1929 年 10 月 12 日にワルシャワで締結された特定の規則の統一に関する条約；
- (b) ワルソー条約を改正した 1955 年 9 月 28 日のハーグ議定書。
- (c) 1961 年 9 月 18 日のグアダハラ補足条約。
- (d) ワルソー条約を改正したモントリオール議定書 1、2、および 4（1975）。
- (e) 前述の条約と議定書の組み合わせ。
- (f) 国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約、1999 年 5 月 28 日にモントリオールで締結。

クーポン 紙のフライトクーポン、もしくは電子クーポンを意味し、それぞれにクーポンで識別されるフライトを利用できる搭乗者の氏名が記されています。

損害 搭乗者の死亡や負傷、遅延、紛失、部分的紛失、または航空輸送やそれに付随する航空会社によるその他のサービスに関連して生じたあらゆる種類の損害が含まれます。

日数 1 週間 7 日を含む暦日を意味し、通知が発行される場合には発行日を含まず、航空券の有効性を決定する場合には航空券の発行日またはフライト出発日は含まないものとします。

搭乗の拒否 搭乗者が EU 規定 261/2004 の条項 3 の段落 2 に従って搭乗の前に現れたにもかかわらず、フライトへの搭乗を拒否することです。ただし、健康、安全、保安、旅行書類の不備などの理由による妥当な背景に立脚した搭乗の拒否の場合を除きます。

航空会社コード IATA が発行するコードを意味し、2 文字以上のアルファベット、数字、英数字を使用して各航空会社を識別し、航空券に記載されます。

電子クーポン 電子フライトクーポンまたは同じ価値を持つその他の書類を意味し、デジタル形式で航空会社のコンピューター化された予約システム内に保管されます。

電子航空券 航空会社または航空会社が委託した予約システムにより保存された航空券を意味し、航空会社の名義で発行された旅行メモ（旅程表および受領証とも呼ばれる）、電子フライトクーポン、または同等の価値を持つその他の書類によって証明される航空券を指します。

運賃 指定された予約クラス、特定の経路、そして該当する場合には特定のフライトおよび日付に対して、搭乗者に請求される運賃、料金、課徴金、旅行の代金、およびそれに対応する運賃条件を意味します。

税抜き運賃 搭乗者に課せられる、税と発券手数料を除いた運賃を意味します。

税込運賃 正味の運賃と税を意味します。

フライトクーポン 航空券の「運送に有効」である事を示す部分、あるいは電子航空券の場合、搭乗者を運送すべき正確な地点を示す電子クーポンを意味します。

不可抗力 当事者の意思によりコントロールすることができない異常で予測不可能な状況で、いかなる注意や配慮を払っても回避できなかった状況を意味します。

一般運送約款 本一般運送約款を意味します。

IATA（国際航空運送協会） 1945年4月にモントリオールで設立された国際航空運送協会を指し、安全で定期的かつ経済的な航空輸送の発展を促進し、航空サービスを推進し、それに関連する問題を研究することを目的としています。

識別書式 航空会社が発行するタグを意味し、受託手荷物を識別することのみを目的とし、手荷物に貼付される部分（「手荷物タグ」）と、上記の手荷物を特定するために搭乗者に発行される部分（「手荷物チェック」）を含みます。

国内線 出発地と到着地が同一の国、地域内にあるフライトを意味します。

国際航空運送協会（IATA）の国際契約（IIA および MIA） 航空運送業者間の責任に関する協定で、1995年10月31日にクアラルンプールで署名された協定（IIA）および1996年4月3日にモントリオールで署名された協定（MIA）を指します。1997年4月1日から国際航空運送協会（IATAの項目参照）の加盟航空会社に適用され、また以下で定義される用語「条約」の(a)から(d)の点で言及される航空会社の法的責任に対する国際的な法源の法的な範囲に含まれています。

国際便 条約で定義されているように、出発地と到着地、さらに場合によりストップオーバー地が、条約に加盟している少なくとも2ヶ国に渡るフライトを意味します。これは同意した停留地や飛行機の変更があっても関係なく、また、ストップオーバーが他国の場合には、その他国が条約に加盟しているかどうかに関わらず、1つの国内でも国際便とします。

旅程表と受領証（「旅行メモ」の項目を参照）

KLC オランダの法律に基づいて設立された私的有限責任会社であるKLM Cityhopper B.V.を意味し、法定所在地および登録事務所は（1117 CH）Schiphol, the Netherlands at Stationsplein 102, Convair Buildingにあります。オランダ・アムステルダムの商工会議所の商業登記簿において番号34035358で登録されています。

KLM オランダ航空 オランダの法律に基づいて設立された有限責任会社Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.を意味し、法定所在地および登録事務所は（1182 GP）Amstelveen, the Netherlands at the Amsterdamseweg 55にあります。オランダ・アムステルダムの商工会議所の商業登記簿において番号33014286で登録されています。

KLM オランダ航空ウェブサイト www.klm.com を意味します。

パッケージ旅行 パッケージ旅行、パッケージホリデー、パッケージツアーに関する1990年6月13日の理事会指令90/314/EECにおける「パッケージ」と同じ意味を表します。

搭乗者 乗員を除き、航空券を持って運送された、運送されている、運送される、すべての人を意味します。

搭乗者クーポン 航空券の一部を意味し、航空会社により発行されるか、その名義で発行され、搭乗者によってそのように識別され、保持されなければなりません。

お体の不自由なお客様 輸送機関を使う場合に、身体的な障がい（知覚上または運動能力上、恒久的または一時的）、知能的障がいまたは機能的障がい、もしくはそれ以外の原因による障がい、または年齢により移動が制限され、その状況に適切な対応が必要であり、すべての搭乗者に提供されるサービスをその特別なニーズに合わせて適応させる必要がある人を意味します。

ペット 飼い主、または、飼い主に代わって旅行中に責任を負う個人である搭乗者とともに、客室内か貨物室で旅行するペットを意味します。

出発地 航空券に示された出発地の場所を意味します（例：空港、鉄道の駅、航空券に表示されたその他の出発地）。

到着地 航空券に示された到着地の場所を意味します（例：空港、鉄道の駅、航空券に表示されたその他の到着地）。

予約 航空会社または公認の代理店によって記録される、搭乗者による運送の要請を意味します。

スケジュールまたはスケジュール指針 フライトの出発および到着時間のリストを意味し、航空会社またはその認可の元に発行されるスケジュールガイドで示され、電子的手段によって公共に周知されるものです。

スケジュール指針（「スケジュール」の項目を参照）

サービス料 該当する場合、航空会社や公認の代理店から搭乗者に課される手数料で、航空券の再発行もしくは払い戻しなどの理由による手数料を意味しますが、これらに限定されません。航空会社は搭乗者に、予約の完了に先だって、適用されるサービス料の金額を通知することとします。

特別約款 一般運送約款の一部を成すものです。特別約款には、現地の法律や規則に基づく、特定の国や地域で特別に適用される規則が記載されています。そのため、特別約款は一般運送約款から逸脱する場合があります。お客様は、必ず航空券を予約した国または地域の一般運送約款、および適用される特別約款の両方をお読みいただくようお願いいたします。

特別利益申告書 預け入れのために手荷物を引き渡す際に搭乗者によってなされる申告を意味し、追加料金を支払うことを条件に、条約で定められた責任限度額を超える価値を指定します。

特別引出権（SDR） 国際通貨基金（IMF）の勘定単位を意味し、その価値は IMF によって定期的に、複数の基準通貨の公示価格を元に定義されます。

ストップオーバー 航空券に記載されている、出発地と到着地を除いた地点、もしくは搭乗者の旅程においてストップオーバーとして予定され、スケジュールにストップオーバーとして記載されている地点を意味します。

税 政府、空港会社、または以下の条項 4 で定義されるその他の当局により課される手数料、税、使用料を意味します。

航空券 手荷物チェックもしくは識別書式、または、電子的手段を含む非物質的な形での同等の手段により完成される書類を意味し、航空会社または公認の代理店によって発行または認可されます。航空券は輸送契約を証明し、フライトクーポン、搭乗者クーポン、搭乗者への案内を含み、これら一般運送約款を包含します。

トランサヴィア オランダの法律に基づいて設立された有限責任組合である Transavia Airlines C.V. を意味し、法定所在地および登録事務所は (1117 EE) Schiphol, the Netherlands at the Piet Guilonardweg 15 にあります。オランダ・アムステルダムの商工会議所の商業登記簿において番号 34069081 で登録されています。

旅行メモ（もしくは旅程表と受領証） 航空会社が搭乗者に発行するひとつまたは複数の書類を意味し、搭乗者の名前、フライトの情報、搭乗者への案内を記した電子航空券の発券の確認を行います。

機内持ち込み手荷物または「持ち込み手荷物」 受託手荷物以外の手荷物を意味します。手荷物は搭乗者の管理にまかされます。

条項 2：適用の範囲

2.1 一般規定

- (a) 以下の条項 2.2 および条項 2.4 での項目を除き、これら一般運送約款は、航空券または関連するクーポン上に KLM の航空会社コード（「KL」）が表示される全フライトもしくはフライトの一部に適用します。
- (b) これら一般運送約款はまた、輸送契約で別途定める場合または KLM と搭乗者を結びつけるその他の契約文書を除き、無料または値引き運賃での輸送についても適用されます。
- (c) 全輸送は一般運送約款および、搭乗者の予約の際に施工中である航空会社の運賃規定の対象となります。
- (d) これら一般運送約款は 1999 年 5 月 28 日のモントリオール条約および施工中の欧州の法律に従って作成されました。
- (e) これら一般運送約款は KLM と公認の代理店から利用可能で、KLM ウェブサイトから入手できます。

2.2 チャーターとコードシェア

- (a) 航空会社によって提供される一定のフライトはチャーターあるいはコードシェア契約の制約下にありません。
- (b) 搭乗者は輸送契約を結ぶ際に、実際の航空会社を通知されます。輸送契約の締結に続いて、航空券上で指定されている以外の航空会社が該当する空輸を行うことがあり、それが判明次第、搭乗者は実際の航空会社がどこであるかを通知されなければなりません。全ての場合において、搭乗者は遅くともチェックイン時には通知されなければなりません。あるいは事前のチェックインのない乗り継ぎの場合には、適用される規定に従い、搭乗前に通知されなければなりません。

2.3 駐機場での長時間の遅延のための緊急時対応策

アメリカ国内で適用される駐機場での長時間の遅延のための緊急時対応策は、実際にフライトを運航している航空会社（実際の航空会社）のものであります。

2.4 法の優位

これら一般運送約款は、適用が必須である条約、規定、法律、規制上の要件、または社会秩序を統制する規則に反しない範囲で適用され、いずれの場合も上記法律や規則が優先することとします。これら一般運送約款のひとつまたは複数の規定の無効化は、無効で効力がないと指定された規定が無しに輸送契約の適用を続ける事が出来ない場合を除いて、その他の規定の有効性にはなんら影響をあたえないものとします。

条項 3：航空券

3.1 一般規定

- (a) 正反対の証明を前提として、航空券は航空会社と、航空券上に名前が表示された搭乗者間の輸送契約の存在、締結、内容の証拠となります。
- (b) 輸送サービスは航空券に名前が記載された搭乗者に対してのみ提供されます。航空会社は搭乗者の本人確認書類を確認する権利を留保します。搭乗者はそれゆえ本人である事を示す証明、および責任を負う人の本人証明を、旅行の最中いつでも航空会社に提示できなければなりません。
- (c) 航空券は譲渡する事はできず、特にパッケージ旅行に関する、適用法および施工されている規定の制約下にあります。航空券に名前が記載されている搭乗者以外の人物が輸送あるいは払い戻しの目的で航空券を提示し、また航空会社が信用して航空券を示した人物を輸送あるいは払い戻しを行い、後にその人物が航空券上に名前のある人物とは異なる事が判明した場合、航空会社は搭乗者を運ぶ、あるいは払い戻しをする必要はなく、航空会社はその搭乗者に対してなんらの義務も法的責任も持たないこととします。
- (d) 特定の運賃で販売される一部の航空券は、部分的または全体的に変更不可および/または払い戻し不可です。予約を行う場合、運賃の使用に適用できる条件について質問し、必要であれば、関連するリスクをカバーする適切な保険に入るのは搭乗者の責任です。
- (e) 航空券は必須の正式な条件の制約下にあり、航空券はいかなる場合でも発行した航空会社の財産とします。
- (f) 電子航空券を例外として、搭乗者は有効な航空券を提示できる場合にのみ輸送されるものとします。その航空券は該当するフライトに対応するクーポン、その他全ての未使用のクーポン、搭乗者クーポンが含まれるものです。さらに、航空会社または公認の代理店以外の人物によって破損または改変された航空券は、輸送には有効では無いとします。電子航空券については、搭乗者は本人確認の証拠を提示する必要があり、有効な電子航空券がその人の名前で発行された場合にのみフライトに搭乗できます。
- (g) 航空券の全部または一部を紛失または損傷した場合、または搭乗者クーポンと全ての未使用のフライトクーポンを含む航空券の提示が無い場合、航空会社は搭乗者の要求に従い、その航空券の全てまたは一部を交換することとします。要求があった時に、航空会社が有効な航空券が該当するフライトに対して発行されていた証拠を得ている場合に限り、この交換を航空券の新規発券として行います。航空券を再発券した航空会社は、紛失や損傷が航空会社または公認の代理店の過失によるものでない場合、航空券再発行に対する旅客サービス料を搭乗者に請求することとします。該当するフライト用に有効な航空券が発券されたという証拠が搭乗者から提供されない場合、航空券を再発券する航空会社は搭乗者に交換する航空券の税込運賃を支払うよう請求することができます。この支払いは、航空会社が紛失または破損した航空券が有効期限内に使用されていなかった証拠を得ている場合、あるいはもしその同じ期間に、搭乗者が元の航空券を発見し航空会社に提出した場合に、上記の適切なサービス料を条件として、払い戻しされます。
- (h) 航空券が紛失または盗難にあっていない事を確実にするために、必要なあらゆる手を尽くすことは搭乗者の責任です。
- (i) 搭乗者が運賃の値引き、あるいは特定の条件下においての運賃で利益を得た場合は、搭乗者は旅行の間いつでも、航空会社の職員または代理人にその特定の運賃の許可の正当性を示す適切な書類を提示して、その有効性を証明できるようにしなければなりません。それが出来ない場合は、最初に支払った税込運賃と搭乗者が支払うべきであった税込運賃の差額に等しい運賃の再調整がなされるか、あるいは搭乗者の航空機への搭乗が出来なくなります。

3.2 有効期間

- (a) 航空券上またはこれら一般運送約款で規定されない限り、また航空券の有効期限に影響する運賃の場合を除いて、航空券自身に明記されているように、航空券は輸送について以下の期間有効です。
- 発券日から1年間、もしくは
 - 最初のクーポンの使用日から1年間、そのクーポンの使用が航空券の発券日から1年以内にあった場合。
- (b) 有効な航空券を所持する搭乗者が、その航空券の有効期間内に旅行する事が出来ない場合、搭乗者がフライトの予約を行った時に、航空会社は搭乗者に要求された予約を確認する立場では無いという理由のみにより、
- その航空券の有効性を最初に利用できるフライトまで延長するか、
 - 以下の条項14（払い戻し）で記述されている条件の元、その航空券の税込運賃を払い戻すか、
 - あるいは搭乗者が相当の運賃の再調整に応じるか、そのどれかを行います。

(c) もし旅行を開始した後に、搭乗者が健康上の理由で航空券の有効期間内での旅行を続けられなくなった場合、航空会社は搭乗者が再度旅行が出来るようになるか、または更に後の、最初のフライトの利用の日付まで航空券の有効性を延長します。この場合、搭乗者が旅行を続ける事ができなくなった健康上の理由と、その健康上の理由は予約時点では不明であったことを証明する適切な医療証明書の提示が必要です。前述の延長は旅行が中断された時点から開始し、最初に支払われた運賃のクラスでの輸送について有効とします。航空券の有効性は、提出された医療証明書の日付から3ヶ月以上は延長されないものとします。同様に、上記の指定された証拠の条件に従い、航空会社は要求に応じて、健康上の問題で搭乗者が旅行を続けられなくなった時に同伴していた近親者の航空券の有効性を延長できます。

(d) 旅行中に搭乗者が死亡した場合は、死亡した搭乗者に同伴していた人の航空券を、書面での要求により、最小限の滞在日数の必須要件の撤回またはその航空券の有効期限を延長することとします。旅行を始めた搭乗者の近親者が死亡した場合、その航空券と一緒に旅行していた近親者の航空券の有効性は同じ方法で変更するものとします。上記のいかなる変更も、有効な死亡証明書の受領後にのみ行われます。前述の延長は旅行が中断された時点からのみ開始し、支払われた税込運賃のクラスでの輸送について有効とします。いかなる延長も死亡日から45日を超えては行いません。

3.3 搭乗者によって起こる不可抗力

上記条項3.1(d)で示したように搭乗者が航空券を所持していて、不可抗力によりその全てまたはその一部を使用していない場合、航空会社は搭乗者に1年間有効の払い戻し不可および/または変更不可の航空券の税込運賃に相当するクレジットバウチャーを提供し、適用されるサービス料を条件にその後の航空会社のフライトで使用していただきます。その際には搭乗者は航空会社にできるだけ早く、フライトの日付以前に、不可抗力の理由を通知しその証拠を提出する事が必要です。

3.4 フライトクーポン使用順序

居住地および/または目的地により、搭乗者に下記のポリシーが適用されず、異なる規則が適用される場合がありますのでご注意ください。従って、搭乗者はKLMウェブサイト上で閲覧可能な「特別約款」で居住地について確認することが必須であり、この確認は一般運送約款に含まれる重要な部分です。

(a) 税込運賃は航空券に記載された詳細、フライト日、航路によって決められ、航空券が購入された時にスケジュールされた出発地と目的地、経由するストップオーバー地に対応していて、輸送契約の重要部を形成しています。航空券発券日に適用される運賃は、指定の旅行に対して指定の日付で、フライトクーポンの順序どおりに完全に使用される航空券にのみ有効です。

(b) 不可抗力の場合を除き、搭乗者が規定に違反する形で使用した場合（例：搭乗者が最初のクーポンを使用しなかった場合、もしくはクーポンが発行順に使用されなかった場合など）、以下のクーポンを出発の30時間前から、コールセンター、市内チケットオフィスまたは空港で、チェックイン時に追加の固定費用を支払う義務が発生します。費用は次の通りです。ヨーロッパ内およびヨーロッパとイスラエル間におけるエコノミークラスの場合は150ユーロ、ヨーロッパ内およびヨーロッパとイスラエル間におけるビジネスクラスの場合は300ユーロ、エコノミークラスの長距離国際線の場合は500ユーロ、ビジネスクラスの長距離国際線の場合は1500ユーロ（または現地通貨の相当額）。

(c) 搭乗者が自身のフライトを逃した後、その未使用のクーポンが適用されているフライトの出発から24時間以内に同じ航路の新しい航空券を購入・使用したことを証明できる場合、追加費用は適用されません。

3.5 搭乗者が要求する変更

搭乗者が行いたいと思う変更は、その運賃に付随する運賃条件と適用されるサービス料の支払いの対象となります。

3.6 航空会社の識別

航空会社の識別は航空会社コード（条項1で定義されています）を使って航空券上に略語で記載されます。航空会社の住所は登録された事務所のうちのひとつまたは事業の主要場所と見なされます。

条第4： 運賃、運送料金およびサーチャージ、手数料、税金および料金

4.1 運賃

別途指定の無い場合、航空券の運賃は出発地の空港から目的地の空港までの輸送だけに適用されます。運賃には空港間または空港と市内のターミナル間の陸上輸送は含まれません。運賃は航空券の予約日に効力

のある運賃に従って、予定された日程での旅行と上記航空券で提示される旅程用に計算されます。 旅程あるいは旅行日程の変更は適用される運賃に影響する場合があります。

適用される運賃は、航空券の予約日における、出発地から目的地への表明されたフライトの、輸送に関連するクラス用に効力のある運賃条件に従って航空会社から公表されるか、またはその結果計算されるものです。

予約時に、搭乗者は航空券の税込み運賃、予約手数料、および航空券の全体運賃（税込み運賃、予約手数料、航空会社手数料およびサーチャージで構成）について通知されます。

4.2 手数料、税金、使用料

政府、その他の当局または空港経営者が課す全ての手数料、税金または使用料は搭乗者が支払うものとなります。 航空券の予約を行う場合には可能な限り、搭乗者は上記手数料、税金または使用料を通知されます。これらは税込運賃に追加して請求され、多くの場合、別々に航空券に表示されます。

これら手数料、税金、使用料は政府、その他の当局または空港経営者によって、予約日の後に設定されたり増額されたりする場合があります。 その場合は搭乗者は相当する金額を支払わなければなりません。 逆に、もし手数料、税金、使用料が減額されたり廃止されたりすれば、搭乗者は減額もしくは廃止分の金額を返金される場合があります。 搭乗者が航空券を支払い、受領し次第、前述の手数料、税金、料金が請求または差し引かれることはありません。

4.3 航空会社が請求する予約手数料

搭乗者は、航空券の発券に際して予約手数料を請求されることがあります。 予約手数料は、旅行のタイプ、運賃、航空券販売経路に応じて変わります。 予約手数料は、税込運賃に加算されます。 航空会社から請求される予約手数料は、該当する場合、航空会社側のミスにより航空券が取り消される場合を除いて、払い戻しはできません。

搭乗者は、予約の完了に先だって、航空会社によって請求される予約手数料の金額を通知されなければなりません。

KLM オランダ航空によって課される予約手数料は、航空会社または KLM オランダ航空のウェブサイトで参照できます。

4.4 支払い通貨

税抜き運賃、予約手数料、サービス料は、航空券の購入時または事前に、航空会社または公認の代理店が他の通貨を指定しない限り（例えば現地通貨が換金できない場合など）、航空券を購入した国の通貨で支払うことができます。

さらに航空会社は自己の裁量で、他の通貨での支払いを受け入れる事ができます。

4.5 明らかに誤った価格/誤った運賃

運賃の誤りは、ご予約料金に影響する場合があります。 適用される法律に従い、航空会社は、表示上の誤りまたは技術的な誤りにより、予約の価格が明らかに誤っている、または不当な場合、予約を取り消すことができます。

条項 5： 予約

5.1 一般規定

予約は航空会社のコンピューター化された予約システムに記録された場合にのみ確認できます。 搭乗者の要求により、航空会社は予約の確認を行うこととします。

5.2 予約の必要事項

一定の運賃は、予約の変更または取り消しの可能性を制限または排除する条件の対象となります。 搭乗者が、航空会社または公認の代理店によって示された特定の発券時間制限の前に航空券の全額を支払わない場合、航空会社は通知なしに予約を取り消し、座席を他の搭乗者に割り当てるものとします。 その際には航空会社は支払いをしなかった搭乗者に対してそれ以上のなんの義務も負わず、航空会社側の法的責任も負わないこととします。

5.3 連絡先

搭乗者は、予約時または遅くともチェックイン時に、航空会社に連絡可能な携帯電話の番号または電子メールアドレスを提供しなければなりません。予約が指定代理店によって行われた場合、搭乗者は、指定代理店がこの情報を航空会社に伝えることに同意するものとします。この情報が航空会社に伝達されない場合、搭乗者は、フライトに不測の事態が生じた際に情報を得る権利が享受できない可能性があります。

5.4 座席の割り当て

航空会社は妥当な努力をして座席の割り当ての要求を受け入れますが、その座席での予約が確認されていたとしても、その座席の割り当てを保証する事はできません。航空会社はいつでも、搭乗後においても、業務上、または安全保安上の理由により、または不可抗力により、座席の割り当てを変更する権利を留保します。

5.5 機内サービス

航空会社は妥当な努力をして、特に飲み物、特別食、映画、座席など航空機内のサービスに関して搭乗者の要求事項を満たすものとします。しかし、もし業務上、または安全保安上、または航空会社がコントロールできない理由に由来する責務によって適切なサービスが行えない場合、そのようなサービスが予約時に確認されていたとしても、航空会社は法的責任を負いません。

5.6 航空機の機種

航空券の予約時、またはその後に搭乗者に示される航空機の機種は、情報提供のみを目的として提供されます。安全保安上、航空会社がコントロールできない理由、または業務上の制約による責務により、航空会社はその件について法的責任を負う事無く航空機の機種の変更を行う事ができます。

条項6：個人情報

搭乗者のすべての個人データはKLMにより KLM [プライバシーポリシー](#)の規定を遵守して収集、および処理されます。

条項7：特別サービス

7.1 大人が同伴しないお子様、お体の不自由な搭乗者、病気のお客様、特別サービスを必要とされるお客様の輸送は、特別条件の対象となる場合があります。ある特定の状況において、輸送は航空会社の事前の同意がある場合にのみ実施されるものとします。航空会社は、特別な医療状態に関する診断書を要求する権利を留保します。妊婦のお客様の輸送許可は、航空会社との事前の取り決めに基づく場合があります。条項 7.1 に記載の搭乗者の輸送に関する特別条件は、ご希望に応じて、航空会社および公認の代理店および KLM のウェブサイトより入手可能です。

搭乗者は、予約時に、障害があること、または特別サービスの必要性について航空会社に通知することが望ましいとされています。特別サービスは予約の際に、または適用規定に従い出発の 48 時間前までに依頼があった場合、航空会社は適用規定に従い、特に期限および依頼されたサービスの性質を考慮しながら、依頼が実行されるよう最善を尽くします。搭乗者がチェックインの際、または適時ではない搭乗時に本条項に従って特別サービスを要求する場合、航空会社は条項 9 (o) に基づき、搭乗者を拒否する権利があります。

7.2 搭乗者が特別機内食を依頼する場合、予約時（または予約変更時）、またはこの目的のために航空会社が決める制限時間内に、利用可能かどうかを問合せする必要があります。そうしない場合、航空会社は該当フライトにて依頼した特別機内食の提供を保証することはできません。

7.3 搭乗者が、加圧された客室での渡航により影響を受ける可能性のある医学的背景、特定の病状を有する場合、搭乗前に医師に相談することをお勧めします。特に長時間のフライトでは、事故のないよう、あらゆる予防措置を施してください。

7.4 搭乗者が航空会社に精神的または身体的状態、または条項 7.1 の範囲内における不適格性を通知するのを怠った場合、さらに、航空会社が予定外の目的地に航空機を迂回する状況が生じた場合、航空会社はかかった合理的な費用およびその他の費用を、搭乗者に請求する権利があります。ただし、搭乗者側に不可抗力があった場合を除きます。

条項 8：チェックイン/搭乗

8.1 チェックイン期限（CID）は空港ごとに異なります。搭乗者は、旅を円滑に進め、予約のキャンセルを避けるために、チェックイン期限を厳守する必要があります。航空会社または公認の代理店は、搭乗者に航空会社の最初のフライトのチェックイン期限に関する必要な情報をすべて提供するものとします。搭乗者の旅に乗り継ぎ便が含まれる場合、搭乗者はこのフライトのチェックイン期限に関連するすべての情報を所有しているかどうか確認する責任があります。

8.2 搭乗者は旅に必要な手続きを行うことができるよう、時間に余裕を持って空港に到着する必要があります。いずれにせよ、搭乗者はチェックイン期限を守る必要があります。搭乗者がチェックインに必要な書類の提示を怠り、搭乗できない場合、航空会社は搭乗者の予約および予約席をキャンセルすることができます。この場合、当該搭乗者に対して義務を負うことなく、航空会社側に一切の責任はありません。

8.3 搭乗者はチェックイン時に指定された搭乗時刻より前に搭乗ゲートにいる必要があります。搭乗者が、遅くとも指定の搭乗時刻までに搭乗ゲートにいない場合、航空会社は搭乗者の予約および予約席をキャンセルする権限があるものとします。この場合、当該搭乗者に対して義務を負うことなく、航空会社側に一切の責任はありません。

8.4 航空会社は、本条項の条件を遵守しない搭乗者に対して義務を負うことなく（払い戻しなど含みますが、これに限定されません）、一切の責任はありません。

条項 9：運送の拒否と制限

9.1 即時拒否

以下の事象が1つ以上発生した、または発生する可能性がある場合、航空会社は搭乗者および搭乗者の手荷物の輸送を拒否することができます：

- (a) 航空会社は、合理的な裁量で、適用法規を遵守するため、または出発地、目的地、または通過地のある州または国の法規または規則を遵守するために必要であると決定する場合。
- (b) 搭乗者が、(i) 安全に関して疑いがもたれるような表現をしたかそのような行動をとった場合、および/または(ii) 航空会社、その乗務員、地上係員、航空機、資産、財産、サービス（航空会社のロイヤルティプログラムを含む）、搭乗者に直接的・間接的に損害が発生するような表現をしたかそのような行動をとった場合。そのような表現または態度には、地上係員や乗務員に対する脅迫、罵倒、侮辱的な言葉遣いを含み、また1人以上の人物、物品、航空機を危険にさらすと脅迫する、またはすでに危険にさらした、健康面での/または衛生的な被害を与えた搭乗者も含みます（爆発予告の脅迫をした者を含む）。
- (c) 搭乗者の身体的または精神的状態（飲酒、薬物の使用を含む）が、搭乗者自身、他の搭乗者、乗務員、財産に対して不快感または危険、危害を及ぼす場合。
- (d) 搭乗者が不法薬物を所有している、または所有していると思われる場合。
- (e) 搭乗者が、フライトの前、乗り継ぎ便、前回のフライトにおいて、安全、秩序、規律を損なったことがあり、かかる行為が繰り返される可能性があるかと判断するに足る理由が航空会社にある場合。
- (f) 入国、税関当局、その他政府当局が、航空会社に対し、搭乗者は旅行の許可を受けていないことを通知した場合（口頭または書面による）。または、航空会社が搭乗者に対し、特定の期間あるいは無期限で搭乗させないことを通知した場合（口頭または書面による）。これには、航空会社が当局から搭乗者に関して旅行を否定するよう勧告を受けた場合が含まれます。例えば、搭乗者が薬物密輸の疑い（またはその意図）があり、当局が書面で搭乗者に対して、航空会社が搭乗者をそのフライトに乗せない旨を通知した場合などです。
- (g) 搭乗者が、以下の条項 10.1.3 および 18.6 に記載されているセキュリティ検査を拒否したか、身分証明書の提示を拒否した場合。
- (h) 搭乗者が航空券の「搭乗者名」欄で照会される人物であることを証明できない場合。
- (i) 搭乗者（または航空券を支払った人物）が、有効な税金、適用される予約手数料、税金を含む運賃を支払わなかった場合。
- (j) 搭乗者が有効な渡航書類を所持していないと思われる場合、有効な入国書類を所持せずに乗り継ぎ国へ違法に入国しようとしているか入国していた場合、フライト中に渡航書類を破棄した場合、または航空会社はその写しを作成し保管することを拒否した場合、搭乗者の渡航書類の期限が切れていた場合、規定に照ら

して不備がある場合、詐欺または詐欺の疑いがあると思われる場合（例：ID 窃盗、書類の偽造、改ざん）。

(k) 搭乗者が提示した航空券が以下のいずれかに該当する場合：

- 無効、
- 不法に入手、または航空会社、公認の代理店以外の組織から購入した、
- 盗難または紛失されたと報告されていた、
- 偽造された航空券、または偽造、詐欺、疑わしいと思われる航空券、
- 航空会社または公認の代理店以外の者により損なわれた、または改造されたフライトクーポン（搭乗用片）である。

(l) 搭乗者が上の条項 3.4 に記載の条件の下、追加の固定料金の支払を拒否する場合。

(m) 搭乗者が以下の条項 10 に記載の条件の下、サーチャージの支払を拒否する場合。

(n) 搭乗者が、予約時、または該当する規定に基づきフライト出発予定時刻の 48 時間前まで（第 7.1 条に従う）に要請しなかった特別なサポートを、チェックインまたは搭乗の際に要求し、かつ航空会社がそのサービスを合理的に提供できない場合。

(o) 搭乗者が保安、安全および/または健康に関連する指示や規定を遵守しない場合。

(p) 運賃の割引および特定の条件に応じた運賃を享受する搭乗者が、その特別運賃の適用に必要な補完書類を提供できず、条項 3.1 (i) に定義された運賃の再調整に対して支払いを拒否した場合。

上記の (h)、(j)、(k)、(l) および (m) の場合、航空会社は搭乗者の航空券をキャンセルする権限を有するものとします。(f)、(i) および (k) の場合、航空会社は結果としていかなる責任も負うことなく、条項 14.4 (f) に定義された搭乗者の航空券の払い戻しを拒否する権限があります。

9.2. KLM フライトの機内への入場制限または拒否の決定

搭乗者が前回の KLM フライトの運航前または運航中に安全、秩序、規律を（著しく）害した場合、KLM は独自の裁量で次のいずれかを決定することができます。

(a) 搭乗者およびその手荷物の KLM 便への搭乗について、3 年間の追加的条件を付すこと。

(b) 搭乗者およびその手荷物の KLM フライトへの搭乗を原則として 5 年間拒否すること。

9.3 加重事由

条項 9.2 (b) に関して、加重事由（度重なる不品行等）がある場合、KLM は、特定のケースにおいて、搭乗者およびその手荷物を 5 年超の間拒否することを決定することができます。極めて深刻な場合においては、KLM は搭乗者とその手荷物を永久に拒否することを決定することができます。

9.4 トランサヴィア便および KLM 便への搭乗拒否の決定

搭乗者がトランサヴィア便の運航前または運航中に安全、秩序および/または規律を（著しく）害し、その結果、トランサヴィアが独自の判断で、原則として 5 年間、または加重事由がある場合にはより長期間または永久に、トランサヴィア便への搭乗者およびその手荷物の搭乗を拒否することを決定した場合、KLM は KLM 便への同期間における搭乗者およびその手荷物の搭乗拒否を決定することができるものとします。

9.5. 上述の条項 9.2、条項 9.3、および条項 9.4 におけるケースでは、KLM は、搭乗者の航空券を取り消す権利、および条項 14.4 (f) に定める搭乗者の航空券の払い戻しを拒否する権利を有するものとします。上記のケースにおいて、KLM は何ら約束するものではなく、いかなる責任も負わないものとします。

条項 10：手荷物

10.1 一般規定

10.1.1 搭乗者の義務

(a) 搭乗者はすべての手荷物の内容を十分把握していることを宣誓します。

(b) 搭乗者は梱包後、手荷物から離れないようにし、他の搭乗者などから物品を受け入れないようにしてく

ださい。

(c) 搭乗者は第三者により委託された手荷物と共に旅行しないことを約束します。

(d) 手荷物に腐敗しやすいもの、または壊れやすい物品を含めないようにしてください。万が一、搭乗者が手荷物にそのような物品を含める場合、物品および他の搭乗者の手荷物または航空会社の航空機に属する手荷物に損害を与えないように、適切にかつ安全に梱包し、適切な容器に入れて保護しなければなりません。

10.1.2 禁制品

搭乗者は出発、到着、経由する国、または通過する国で適用される規則や法律により、運送が禁止されているまたは制限されている品目を手荷物に含めないものとします：

(a) 航空機、または機内の旅客および財産に危険をもたらす可能性がある品目。たとえば、国際民間航空機関（ICAO）の危険物の航空安全運送に係わる技術指針、国際航空運送協会（IATA）の危険物規則書、および当社の規則で指定されている品目（詳細情報は航空会社から入手できます）。これらの品目には特に、アスベスト、爆発物、圧縮気体、酸化剤、放射性物質、磁気物質、可燃性物質、有毒・腐食性物質、液体、飛行中に健康、安全、財産に重大な危険をもたらすその他の物質が含まれますが、これらに限定されません。

(b) 重量、寸法、不快臭、形状または腐りやすいまたは壊れやすい性質上、特に使用する航空機の種類を考慮した上で運送に適していないと航空会社が判断した品目。これらの品目の情報は、ご要望いただければ差し上げます。

(c) 狩猟およびスポーツ目的以外の銃器および弾薬を貨物または受託手荷物として預け入れる場合、銃器は弾薬を抜き、安全装置を施した状態で適切に梱包する必要があります。弾薬の運送には上記の（a）条項で明記されているように、ICAO および IATA の危険物規定が適用されます。

(d) 動物由来の製品。これには狩猟で得た動物（の一部）も含まれます。

(e) 殺傷武器、攻撃または防御のための噴霧器、骨董品武器、武器のレプリカ、または剣、ナイフおよびこれに類似の武器等。この種類の武器はいかなる場合においても客室内に持ち込むことはできません。貨物または受託手荷物に含める場合は、航空会社の許可が必要です。

(f) 条項 10.4 に記載のものを除く生きている動物。

機内持ち込み手荷物として運ぶ禁制品に関する情報は、航空会社および KLM のウェブサイトより入手できます。これには、液体、ジェル、鋭利な凶器、尖った物体、鈍器、ライターなどが含まれますが、これらに限定されません。

10.1.3 検査を行う権利

保安および安全上の理由および当局の要請により、搭乗者は、搭乗者自身およびその手荷物に対して検査またはスキャン（X 線または他の技術を使用するもの）を受けるよう求められる場合があります。搭乗者が不在の場合でも、特に上記の条項 10.1.2 に記載の物品を含むかどうかを確認する目的の場合は不在の状態でスキャンまたは荷物を検査員が開き検査します。搭乗者がそのような要請を拒む場合、航空会社は搭乗者およびその手荷物の運送を拒否することができます。当該スキャンにより手荷物およびその内容物が破損したり、損害が発生した場合、損害が航空会社の重大な過失または故意の不正行為により生じたものではない限り、航空会社には一切の責任を負わないものとします。

10.1.4 手荷物の運送を拒否する権利

(a) 航空会社は、安全および保安上の理由により、搭乗者の手荷物に上記の条項 10.1.2 に記載の物品が含まれる場合、または搭乗者が条項 10.1.1 (a)、(b)、(c) の義務の遵守を怠った場合、搭乗者の手荷物の運送または運送の継続を拒否することができます。航空会社は拒否された手荷物および物品を保管する義務は一切ありません。

(b) 航空会社は、特に保安、安全、衛生、運航上の理由により、寸法、形状、重量、内容物、構造、性質が航空輸送に適合しない物品の運送を拒否できます。また、旅行中に発見された場合、運送の継続を拒否することができます。航空会社は拒否された手荷物および物品を保管する義務は一切ありません。

(c) 航空会社は搭乗者が条項 10.2.2 (b) で定義されたサーチャージを支払うことを拒否した手荷物の運送を拒否することができます。航空会社は拒否された手荷物または物品を保管する義務は一切ありません。

(d) 航空会社は条項 10.4 で定義された適用規定により求められる書類を持たない動物の運送を引き受けません。

(e) 航空会社は条項 10.2.1 (a) で定義された条件の下、チェックイン期限までに搭乗者が航空会社に預けなかった受託手荷物を運送することを拒否することができます。

10.2 受託手荷物

10.2.1 一般規定

- (a) 搭乗者は、チェックイン期限までにチェックインを目的として、航空会社のチェックインカウンターまたはセルフサービスのドロップオフポイントで手荷物を手渡す必要があります。
- (b) 搭乗者が受託を希望する手荷物を航空会社に手渡した時点で、航空会社はその受託手荷物に対して手荷物預かり証を発行します。
- (c) 搭乗者は手荷物に自分の名前を貼付する必要があります。
- (d) 航空会社は、合理的に可能な限り、搭乗者と同じ航空機で受託手荷物を運送するよう手配します。ただし、運航上または保安・安全上の理由により、受託手荷物が別のフライトで運送される場合があります。この場合、航空会社は手荷物を搭乗者へ届けます。ただし、適用規定により搭乗者が税関審査に立ち会う必要がある場合を除きます。
- (e) 受託手荷物は通常の取り扱いに耐えられるよう、その内容物を保護できるものでなければなりません。
- (f) 受託手荷物には、現金、宝飾品、芸術品、貴金属、食卓用銀器、証券、その他の貴重品、光学精密機器、写真機器、コンピューター、電子機器、また携帯電話、通信機器、楽器、パスポート、身分証明書、鍵、ビジネス書類、原稿、証書など、個別品または代替可能かを問わず、入れないようにしてください。この点で、受託手荷物の破壊、紛失、破損があった場合、航空会社は条約および一般運送約款の条項 19 により定義された範囲に限り責任を負います。
- (g) 適用規定に従い、受託手荷物に薬剤を入れないようにしてください。
- (h) もし搭乗者が時期を早めて旅行を中断した場合は、搭乗者はアムステルダム・スキポール空港およびシャルル・ド・ゴール空港（パリ）で一定の金額ユーロを支払って、受託手荷物を引き取る必要があります。前述の事項は不可抗力の場合には適用されません。

10.2.2 手荷物許容量

- (a) 手荷物許容量は、運賃条件に応じて適用され、搭乗者一人あたりが運ぶことのできる手荷物の量に対応しています。個数、重量、寸法の制限があり、渡航先および支払った運賃、および航空券の表示に基づき決定されます。
- (b) 搭乗者は、サーチャージを支払うことにより、手荷物許容量を超える受託手荷物を預けることができます。このサーチャージに関する条件は、航空会社、公認の代理店、KLM のウェブサイトから入手可能です。
- (c) いかなる場合においても、受託手荷物は搭乗者一人あたりの最大個数を超えることはできません。この最大個数に関する情報は、航空会社、公認の代理店、KLM のウェブサイトから入手可能です。
- (d) 搭乗者は航空会社、公認の代理店、KLM のウェブサイトから、適用される手荷物許容量に関するあらゆる情報を入手することができます。

10.2.3 物権の特別申告

- (a) 責任限度額を超える受託手荷物について、破壊、紛失、損傷、遅延があった場合、条約の定義どおり、搭乗者は旅行前、または航空会社到手荷物を手渡す際、保険に加入し、一定の限度額まで物権の特別申告を行うことができます。この場合、搭乗者は、希望により通知されるサーチャージを支払わなければなりません。補償は条項 19 に従って支払われます。
- (b) 航空会社は手荷物およびその内容物の価値について、その申告された価値の適性を検証する権利を留保しています。
- (c) すべての物件の特別申告は、チェックイン期限までに搭乗者が航空会社に対して行う必要があります。航空会社は、搭乗者が上述の期限を遵守しない場合、物権の特別申告を拒否することができます。航空会社には申告のレベルを制限する選択肢もあります。また航空会社は、損傷があった場合、申告された金額が配送時点での搭乗者の純粋な物権よりも高いことを証明する権利を留保します。
- (d) 搭乗者は、この物件の特別申告および条項 10.2.3 に明記されたサーチャージに関する関連情報を、航空会社から入手することができます。

10.2.4 手荷物の受取りおよび引き渡し

- (a) 条項 10.2.1 (d) を条件として、受託手荷物は目的地または途中降機地で受け取りが可能になり次第、搭乗者が受け取る責任があります。受託手荷物が受け取り可能になってから 3 カ月以内に受け取りがなかった場合、航空会社は搭乗者に対する責任を負うことなく、受託手荷物を処分することがあります。
- (b) 手荷物預かり証を所持している人物に限り、受託手荷物を受け取る権利があります。
- (c) 手荷物の受け取りを要求する人物が手荷物預かり証を提示できない場合、当該人物が手荷物を受け取る権利について満足できる証明を提示できる場合に限り、航空会社は手荷物を当該人物に引き渡します。
- (d) 手荷物預かり証を提示する人物による苦情の申し立ての無い状態での手荷物の受領は、手荷物が配送され、よい状態で受け取られ、航空会社の契約に準拠している明白な証拠となります（搭乗者による正反対の照明として）。
- (e) 時期を早めて旅行を中断した場合の受託手荷物の引き取りには、条項 10.2.1 (h) が適用されます。

10.3 機内持ち込み手荷物

- (a) すべての航空券は、数量、重量、寸法に応じて、機内への手荷物の持ち込みを許可しています。この情報が搭乗者に対して明確にされていない場合、機内に持ち込むことのできる手荷物は 1 個までであり、搭乗者の前の座席の下または物入れに収納できる大きさでなければなりません。搭乗者が上述の方法で手荷物を収納できないとして、航空会社が手荷物を預かる必要がある場合、搭乗者は、該当する場合において条項 10.2.2 (b) に明記されたサーチャージを支払う必要があります。
搭乗者が機内へ持ち込むことを希望する手荷物は、保安、安全、運航、航空機の構造上の理由により、出発前までに、機内への持ち込みを拒否される場合があります。この場合、受託手荷物として運送する必要があります。
- (b) 搭乗者が預けることを望まない手荷物・物品（壊れやすい楽器など）、上記条項 10.3 (a) を遵守しない手荷物・物品（寸法、重量を超過するもの）は、航空会社がチェックイン前までに搭乗者へ正式に通知し、許可した場合に限り、機内へ持ち込むことができます。この場合、当該手荷物の運送には、航空会社の運賃条件（航空会社から入手可能）に従って、料金がかかる場合があります。
- (c) 搭乗者は機内に持ち込む携帯品および手荷物に対して責任を負います。携帯品および機内持込手荷물에破壊、盗難、紛失、損傷があった場合、航空会社は、航空会社側、その関係者または代理店に不正行為があったと証明された場合のみ責任を負います。当該責任は本一般運送約款の条項 19 で定義された金額に限られるものとします。

10.4 動物

10.4.1 一般条項

- (a) ペットとして機内へ持ち込みまたは預け入れできるのは、猫および犬のみとなります。
- (b) 搭乗者に同行する動物の運送は航空会社の事前の、および明確な同意に基づくものとします。
- (c) 運送可能な動物の数がフライトおよび搭乗者ごとに制限されています。
- (d) 規定により、特定の種類の動物の運送は禁止されています。この種類に関する情報は、航空会社、公認の代理店、KLM のウェブサイトからご希望に応じて入手可能です。
- (e) 搭乗者は、出発国、到着国、通過国の当局の求めに応じた、動物に関するすべての有効な書類を提供しなければなりません。特に、パスポート、健康証明書、予防接種証明書、入国許可証、運送許可証が含まれます。必要な書類が無い場合、航空会社は動物の運送を引き受けません。
- (f) 目的地により、動物の運送には、特に、年齢、体重、健康診断などが条件対象となり、搭乗者はその条件を航空会社から入手できます。
- (g) 動物およびそのコンテナは手荷物許容量に含まれません。搭乗者はサーチャージを支払う必要があります。条件は航空会社より入手可能です。
- (h) お体の不自由な搭乗者に同伴する盲動犬、介護動物、およびケージ（該当する場合）は、手荷物許容量とは別に、航空会社の規定に従って、無料で運送されます。これらの規定は希望により入手可能です。
- (i) 必要書類の偽造、欠如、無効があった場合、動物を運ぶ目的のコンテナが条項 10.4.3 に準拠しない場合、過失の結果として、運送した動物の負傷、紛失遅延、病気、死亡に対して、航空会社は一切の責任を負わないものとします（動物が国、州、領土への入国または通過を拒否された場合）。ただし、航空会社の重大な過失または故意の不正行為のみに帰する場合を除きます。動物と同伴する搭乗者が適用規定の遵守を

怠った場合、搭乗者は航空会社が被った罰金、損失、補償などのすべての費用および損害を補償する必要があります。

航空会社はその裁量により適切であるとみなされる場合、追加の条件を設定する権限を常に有するものとします。

(j) 搭乗者は動物の運送に関わる情報、特に上記の条項 10.4.1 (g) に明記されたサーチャージについて、航空会社、公認の代理店、KLM のウェブサイトより入手することができます。

10.4.2 機内へ持ち込む猫や犬

(a) ペットおよびケージが航空会社が定める重量を超える場合、機内に持ち込むことはできません。最大重量に関する情報は、航空会社、公認の代理店、KLM のウェブサイトから希望に応じて入手可能です。

(b) ペットは、扉を閉めた状態で、動物が十分に入る機内持ち込み用のコンテナに入れてください。動物は容易に、自由に立ち上がり、方向転換し、呼吸ができるようにしてください。

(c) 搭乗者はフライト中、コンテナから一時的であってもペットを外に出さないようにしてください。

10.4.3 猫や犬の預け入れ

ペットは IATA の承認を受けた、硬質プラスチックまたはファイバーガラス製でできたキャリーケージに入れてください。

条項 11： スケジュール

11.1 スケジュール指針にリストされたフライトとフライトスケジュールはいかなる拘束力もなく、従って何の契約上の価値もありません。これは単に航空会社から提供されるフライトを搭乗者に通知するためのものです。前述のスケジュール指針は決定的なものではなく、発行日以降に変更されがちです。

11.2 一方、航空券に印刷されたフライトスケジュールは、航空会社がコントロールできない理由による変更の可能性があるという条件のもと、輸送契約の重要部を形成しているものと見なされます。

11.3 スケジュール指針に変更があった場合には、予約時に提供された連絡先詳細を使用して搭乗者に通知します。連絡先詳細を航空会社に提供するのは搭乗者の責任で、それにより航空券に表示されている予定のフライトに変更が合った場合に、連絡がなされます。スケジュール指針の変更により、搭乗者が搭乗しないことに決定した場合は、搭乗者は条項 14 で記述されているように払い戻しを申請できます。

条項 12： フライトの遅延と欠航

12.1 航空会社は搭乗者と荷物を運ぶにあたって遅延が起こらないようにあらゆる妥当な手段をとります。フライトの欠航や遅延を避けるため、航空会社は代替りの航空会社、および/または航空機、および/または他の輸送手段によって、自社に代わって運航するフライトを準備する事ができます。

12.2 フライトの欠航や遅延が起こった場合、航空会社は適用できる規定のすべての条項を実施します。遅延および欠航の場合の搭乗者の権利に関する情報は航空会社と公認の代理店、および KLM のウェブサイトから入手可能です。

条項 13： 搭乗拒否とダウングレード

13.1 搭乗者が有効な航空券を所持し、かつ必要なタイムフレームと条件に従ってチェックインと搭乗のために到着していたにもかかわらず、オーバーブッキングやその他の理由により、結果航空会社が搭乗者に座席を提供することが出来ず、航空会社が搭乗者の搭乗を拒否することを決定する場合、航空会社は搭乗者に、該当する場合、関係する、適用される規定によって補償を行わなければなりません。

13.2 搭乗者が航空券の購入時のクラスより低いクラスに割り当てられた場合は、航空会社は関係する、適用される規定で指定される条件によって、運賃の差額を払い戻します。搭乗の拒否およびダウングレード

の場合の搭乗者の権利に関する情報は航空会社と公認の代理店、および KLM のウェブサイトで購入可能です。

条項 14：払い戻し

14.1 航空券の全部または部分的な払い戻しは、条項 14 で規定された条件に従い、航空券の運賃条件および関連する適用規則のすべての状況に従って行われます。お客様は、フライトをキャンセルする場合、または条項 9.1 (f)、(i) もしくは (k)、条項 9.2、条項 9.3 もしくは条項 9.4 に基づき拒否された場合で、払い戻し不可の航空券をお持ちの場合、未使用の空港税の払い戻しを申請することが可能です。ただし、払い戻し不可の航空券では、航空会社が課す国際線のサーチャージは払い戻しされません。予約手数料、サービス料、お支払い手数料は、航空券の条件に関係なく払い戻しされません。搭乗者によって起こる不可抗力の場合の規定については、条項 3.3 を参照してください。

14.2 払い戻しは、航空券の運賃条件によって許可され、航空券に対して支払われた税込運賃を元に行われます。

14.3 航空券の払い戻し申請は、航空券の発行者（場合に応じて、航空会社か公認の代理店）に対して行う必要があります。

14.4 航空会社は、以下の場合に払い戻しを拒否するものとします：

- (a) 航空券の有効期間が終了した後に要求が行われた場合、一切の航空券。
- (b) 搭乗者が出国することが出来る航空券を所持することが定められている、立法上の要件または規制上の要件を満たす航空券で、その搭乗者がその国に居住する認可を受けている事を示す十分な証拠を提示しない場合、もしくは他の航空会社または他の輸送手段を使って出国する事を示さない場合。
- (c) 所有者が目的地、同意した停留地またはストップオーバー地において当局に認可されない場合で、搭乗者が搭乗地まで引き返した場合またはその理由で他の目的地に向った場合の航空券。
- (d) 盗難にあった、偽造された、または偽の航空券。
- (e) 条項 8 で記述した条件に準拠しなかった搭乗者。
- (f) 条項 9 (f)、(j)、(l) に従った、航空会社によって輸送を拒否された搭乗者。

14.5 払い戻しには、最初に航空券が購入された国の関連規制および払い戻しが行われる国の関連規制が適用されます。

条項 15：航空機に搭乗してからの行為

15.1 航空機に搭乗したら、搭乗者は人や所有物、飛行機そのものに迷惑をかけたり、脅したり、危険にさらしたりしがちなように振る舞ってはなりません。搭乗者は乗員が職務を遂行するのを妨げてはならず、また航空機の安全と保全、フライトの順調な実施、乗客の快適さを確保するために、乗員の助言指示や忠告に従わなければなりません。

15.2 安全上の理由により、航空会社は航空機内で、携帯電話、ラップトップコンピューター、ポータブルレコーダー、ポータブルラジオ、ゲーム機、伝送機器、さらに全ての無線操縦ゲーム、トランシーバーなどの電子機器（補聴器とペースメーカーを除く）の使用を禁止もしくは制限することができます。

15.3 喫煙（通常の煙草、電子煙草などその他の人工的な形式での喫煙）は航空機内では厳重に禁止されています。

15.4 航空会社は航空機内での飲酒を制限または禁止できます。乗客によって機内に持ち込まれたアルコール飲料の飲酒、または機内に持ち込まれた無税製品の飲食は禁止されています。

15.5 個人のビデオや写真の撮影以外の、航空機内でのビデオや写真の撮影は禁止されています。

15.6 搭乗者がこの条項の規定に従わなかった場合、立法上および規制上の規定に従い、そういった行動の継続を阻止するために、航空会社は必要で適切、および妥当なあらゆる手段を取ることができます。この目的を達成するために、航空会社は拘束手段を使用したり、搭乗者を飛行機から降ろしたり、どの時点においても以降の搭乗者の輸送を拒否したり、その地域の当局に通報したりできます。

15.7 搭乗者がこの条項の規定（および輸送の拒否と制限に関する条項 9）に従わなかった場合、または航空機内で犯罪行為または非難に値する行為を行った場合、航空会社はその乗客に対して法的手段を取り、損害賠償を求める権利を留保します。

15.8 搭乗者の行為の結果、航空会社が航空機を予定していない目的地に変更した場合、搭乗者はそのような変更についての妥当な費用を航空会社に支払わなければなりません。

条項16：付帯的サービスの規定

16.1 航空会社が、輸送契約の範囲内でかつ適用される法律の制限下にて、空輸以外の付帯的サービスの提供に合意する、あるいは、航空会社が輸送またはその他のサービス、例えばホテルの予約や車のレンタルなどのチケットやバウチャーを発行する場合、航空会社は（別途明確な合意が無い限り）第三者の名で、第三者のために、第三者を代表しての代理としてのみそのサービスを行い、これらのサービスについて搭乗者の契約相手とはなりません。上記第三者の活動を統制する輸送または販売条件が適用されます。

16.2 航空会社が搭乗者に陸上輸送や海上輸送サービス（列車、バス、船など）を提供する場合は、その輸送が航空会社コードで識別できる場合であっても、航空会社は第三者の名で、第三者のために、第三者を代表しての代理としてのみそのサービスを行います。上記陸上輸送や海上輸送には別の補償責任制度が適用されることがあります。輸送の条件と補償責任制度は、要求すれば陸上輸送や海上輸送を提供する当事者から得ることができます。航空会社は、鉄道、道路、海路での輸送中の搭乗者およびその荷物の損害について、法的責任を負いません。

条項 17：連続的な空輸

17.1 一枚の航空券または連続航空券のもと行われる数社の航空会社による連続的な空輸は、輸送への条約の適用を決定する目的のために、単一のオペレーションを構成すると見なされます。

17.2 航空会社が航空券を発行したか、または連続的な空輸のために発行された航空券或いは連続航空券上に最初に表記されている航空会社である場合は、以下の第三段落で述べている場合を除き、航空会社はその他の航空会社によって行われる移動の部分については法的責任を負わないものとします。

17.3 預け入れ荷物の破損、紛失、遅延、損傷があった場合、搭乗者もしくはその受取人は、その破損、紛失、遅延、損傷が起った時に輸送を行っていた航空会社に申し立てを行う事ができます。搭乗者は最初と最後の航空会社に申し立てを行う事もできます。

条項 18：管理上の手続き

18.1 一般規定

(a) 搭乗者は自身の責任において、旅行、および該当する場合は未成年の子供、その搭乗者が責任を負っている人物および/または一緒に旅行する動物に対して必要な全ての特定の書類、ビザ、許可証を取得する必要があり、かつ、搭乗、到着、乗り継ぎの国での全ての法律上の規定（法律、法令、決定、要求、規定）、さらに加えて航空会社の関連する規定や指示に従わなければなりません。

(b) 航空会社は、搭乗者が条項 18.1 (a) で定める義務を遵守しないために起こった結果については、法的責任を負わない事とします。

18.2 旅行書類

(a) 搭乗者は、入国、出国、乗り継ぎの書類、および搭乗、到着、乗り継ぎを行う国で適用される規定（法律、法令、決定、要求、規定）により適用される衛生およびその他の書類を提示しなければなりません。搭乗者はその上、上記書類を航空会社に譲渡し、その航空会社がその書類を複製する事を認め、また必要であれば、そこに記載されている情報を記録する事を認める必要があります。

(b) 航空会社は条項 9 に従い、搭乗者が適用される法律や規定に従わない場合、提示された書類の有効性に航空会社が疑問を抱いた場合、あるいは搭乗者がいかなる書類の複製をも航空会社が受け取り保持する事、または別途関係書類に含まれるデータを保持する事を認めなかった場合、その輸送を拒否する権利を留保します。

(c) 航空会社は、この条項の規定に従わない搭乗者が被る損失や支出に対する法的責任を負わないこととします。

18.3 入国の拒否

搭乗者が地域への入国を拒否された場合、その地域の当局によって航空会社に課される費用や罰金、および政府の命令により、航空会社がその搭乗者を出発地または他の地域へ送還するよう求められる場合にかかる税込運賃は、その搭乗者が支払わなければなりません。地域への入国が拒否された場合、その目的地までの輸送に支払われた航空券の代金は、航空会社は払い戻さないこととします。安全および良俗の理由により、機長や護衛する警官は、その搭乗者が出発地または他の地域への飛行中、関連する旅行書類を管理下に置き保持することが出来ます。

18.4 罰金、拘留費などに対する搭乗者の法的責任

搭乗者により、故意であるか不慮の事態であるかに関わらず、該当する国で実施されている法律の不遵守、あるいは必要な書類の提示を怠った事により、航空会社が罰金を支払うまたは保証金を預けなければならぬ場合、あるいは何らかの形において支出を被った場合は、搭乗者は航空会社の最初の要求により、支払った或いは引き渡した金額または被った支出額を返金しなければなりません。この目的のために、航空会社は実施されていない輸送への支払い、または航空会社が保持しているその搭乗者の所持する金額を使用する事ができます。

18.5 税関検査

(a) 搭乗者は税関検査官またはその他の政府機関の要求により、荷物（遅延したもの、預け入れ荷物または持ち込み手荷物）の検査に立ち会うように呼ばれることがあります。航空会社は、この規定に従わない搭乗者が被る損失や支出に対する法的責任を負わないこととします。

(b) 搭乗者は、この条項の規定を遵守しない場合や航空会社に荷物の検査をさせない場合など、制限無しに、もし自らの行動、不作為、過失が航空会社に損害を与えた場合には、航空会社に補償しなければなりません。

18.6 保安検査

(a) 搭乗者は政府または空港当局により必須とされ、また航空会社によっても求められる保安（および安全）検査を受ける事が義務付けられています。

(b) 航空会社は搭乗者の輸送を拒否する事に関して、特にそのような拒否が、適用される法律、規定、要件によって正当であるという妥当な見解に立脚する場合には、法的責任を負えません。

条項 19： 損害に対する法的責任

19.1 一般規定

航空会社の法的責任は、別途搭乗者に周知徹底されている場合を除き、契約航空会社の一般運送約款によって決定されなければなりません。KLM が契約航空会社である場合は、以下の条項が適用されます。

19.1.1 一般運送約款の元に操業する航空会社は、1999 年 5 月 28 日のモントリオール条約で制定された法的責任規則、「評議会規定 1997 年 10 月 9 日の (EC) No 2027/97 搭乗者と荷物の輸送に関する事故発生時の航空会社の法的責任」を改定した 2002 年 5 月 13 日の欧州議会と評議会の規定 (EC) No 889/2002 の制限下にあります。

19.1.2 以下の規定が一般運送約款の他の規定に抵触せず、条約を遵守している限り、以下が適用されます。

(a) 航空会社の法的責任は、そのフライトに関するクーポンまたは航空券に表示された航空会社コードでの空輸中に発生した損害に限定されます。航空会社が、他の航空会社を実施する航空サービスの航空券を発行した場合、もしくは航空会社が他の航空会社を代表して荷物のチェックインを行った場合には、その航空会社は前述の他の航空会社を代表して、その名前で代理としての活動を行うのみとします。連続的な輸送の場合の法的責任については、条項 17.3 で制定しています。

(b) 航空会社の法的責任は直接の損害と証明された金額を超えず、かつ、航空会社はいかなる場合でも間接的損害または損害賠償ではない形式についての法的責任を負わないものとします。

(c) 航空会社は、一切の法律や規定（法律、法令、決定、要求、規定）への航空会社による遵守の結果生じた損害、あるいは搭乗者による上記の同じ規定の不遵守によって生じた損害について、法的責任を負いません。

(d) 一般運送約款を含む航空会社の契約およびそこに含まれる全ての法的責任の除外または限定は、航空会社公認の代理店、その航空会社とコードシェアしている提携企業、その職員、その代理店、その代表者、使用人、航空会社が使用する航空機の所有者、およびその所有者の人員、上記所有者および代理店の社員と代表者に適用され利益を与えます。前述の人物から取り戻せる総額は、航空会社の法的責任の金額を超えてはなりません。

(e) 航空会社が、その損害が補償を主張している人物、あるいは権利の行使あるいはかかる人物の権利に由来する権利を行使する人物の過失、不当な行動または不作為によって起こった、或いは寄与されたと証明する場合については、航空会社はそのような過失、不当な行動または不作為が原因となった、または寄与した損害の範囲内の法的責任を、完全にまたは部分的に免除されるものとします。この段落は、条項 19.2.1 を明確にする目的を含め、これら運送約款の全ての法的責任規定に適用します。

(f) 別途明記されている場合を除き、この規定のいずれも、条約と義務的な適用される法律に従った航空会社、航空会社が使用する航空機の所有者、その人員、職員、代理店、または代表者の法的責任の除外または限定の権利放棄を制定するものではありません。

19.2 国際便および国内便に適用される規定

19.2.1 人身事故

(a) この条項 19.2.1 の残りの部分に従い、航空会社は、モントリオール条約で定義された機内または搭乗中、あるいは飛行機から降りる際に発生した事故が原因である場合は、搭乗者が被った死亡や人身事故で生じる損害に法的責任を負います。

(b) 航空会社は以下の状況においてのいかなる損害についても法的責任を負わないものとします。

搭乗者の年齢的、精神的、肉体的状態が自身にとって何らかの危険性を孕んでいた場合、病気、怪我、身体障害、死亡のような人身傷害、またはそのような病気、怪我、身体障害の悪化について、そのような人身傷害がその状態のみに起因する場合には、航空会社は法的責任を負わないものとします。

(c) 条項 19.2.1 (a) の下で生じる、各搭乗者について 151,880 SDR を超えない損害について、航空会社は法的責任を除外または限定しないこととします。ただし、航空会社は条項 19.1.2 (e) を行使する権利を持つものとします。航空会社は条項 19.2.1 (a) の下で、以下の項目を証明した場合には、各搭乗者につき 151,880 SDR を超える範囲での損害に法的責任を持たないものとします。

(1) その損害が航空会社、その従業員または代理店の過失、不当な行動または不作為によらない場合、または

(2) その損害が要求者、権利を行使する搭乗者、あるいは行使されている権利が由来する人物、または第三者

の過失、不当な行動または不作為にだけによって起こった場合。

(d) 航空会社は全ての第三者に対して償還請求および代位の全ての権利を留保します。

(e) 航空機の事故による死亡や人身事故発生の場合には、条約の 28 項で定義され、また、1997 年 10 月 19 日の評議会規定 (EC) No 2027/97 を 2002 年 5 月 13 日に改定した欧州会議と評議会の規定 (EC) No 889/2002 の 5 項に準拠し、ここで言及される関係者は、その早急の必要性に合うように前払いによる利益を受け取るものとし、その前払いは被った物質的損害の割合に応じて支払われるものとします。上記前払いは死亡事故の場合、搭乗者につき少なくとも 16,000 SDR 相当のユーロで支払うものとします。適用

される法律に従い、上記前払いは受取人の特定から 15 日以内に行うものとします。

2002 年 5 月 13 日の規定 (EC) No 889/2002 の 5 項および 1999 年 5 月 28 日のモントリオール条約の 28 項に従い、そのような前払いやあらゆる早期の支払いは法的責任の認識を構成するものではなく、その金額はそれ以降に航空会社によって支払われるべき金額を相殺するものとする事ができます。

上記の前払いは、その前払いを受けた人物が補償を受ける権利を有する人物でなかった場合、またはその損害が補償を求める人物、または自身の権利が由来する人物の過失、不当な行動または不作為によって起こった、或いは寄与された場合を除き、払い戻しはできないものとします。

19.2.2 遅延による損害

(a) 搭乗者の空輸における遅延により生じた一切の損害に関する航空会社の法的責任は、各搭乗者あたり 6,303 SDR までに制限するものとします。

(b) 荷物の空輸における遅延により生じた一切の損害に関する航空会社の法的責任は、各搭乗者あたり 1,519 SDR までに制限するものとします。この制限には 19.2.3 (c) 項が適用されます。

(c) この条項の副段落 (a) と (b) の規定にも関わらず、航空会社が、航空会社、従業員、代理店が損害を回避するために必要なあらゆる妥当な手段を取った事、またはそのような手段を取る事が不可能だった事を証明する場合、航空会社は遅延により生じたいかなる損害に対しても法的責任を負わないものとします。

19.2.3 荷物の損害

モントリオール条約の 17 項に準拠して、航空会社は、紛失や損傷が機内、もしくは預け入れ荷物を航空会社が保管している間に起こった場合にのみ、預け入れ荷物の紛失もしくは損傷による損害に法的責任を持ちます。

(b) 航空会社の法的責任の除外

- 航空会社は、上記損害が荷物に本来備わっている欠陥、品質または欠点により生じた場合には、荷物の損害に法的責任を持たないこととします。荷物やその中に含まれる所有物が他の人や航空会社に損害を与えた場合は、その搭乗者は被った全損失とその結果生じた費用の全てを航空会社に補償しなければなりません。
- 航空会社は以下の副段落 (c) で述べられる事項を除き、壊れやすいもの、傷みやすいもの、高価なものまたは適切に梱包されていないものについて、いかなる損害、紛失についての法的責任も負わないこととします。

c) 損害の補償金額

- 荷物の破損、紛失、損傷が起こった場合の航空会社の法的責任は、搭乗者あたり 1,519 SDR までに制限するものとします。条項 10.2.3(a) に従ってさらに高い価値が申告された場合、上述の金額が配送時点での搭乗者の純粋な物権よりも高いという証明を航空会社が提示しない限り、航空会社の法的責任は申告された金額に制限されます。
- 航空機内で許可された手荷物については、航空会社、その従業員、代理店の過失と証明された場合にのみ航空会社が法的責任を保持します。

条項 20：申し立ての制限と法的責任行動

20.1 荷物に関する申し立ての通知

(a) 搭乗者が逆の証明を提示しない限り、苦情の申し立ての無い状態での預け入れ荷物の受領は、荷物が配送され、よい状態で受け取られ、航空会社の契約に準拠している明白な証拠となります。全ての損失した荷物については、航空機が到着してからできるだけ早く航空会社に申告する必要があります。その後に行われる申告はすべて考慮されません。同様に、荷物から紛失したとされる物品はできるだけ早く航空会社に申告する必要があります。後からの申告は全て考慮されません。

(b) 損傷があった場合、引き渡しの権利がある人物は、損傷の発見の後、預け入れ荷物の場合には受領日から遅くとも 7 日以内に航空会社に苦情の申し立てをする必要があります。遅延の場合、苦情の申し立ては荷物が所有者の手に渡った日から遅くとも 21 日以内に行わなければなりません。各苦情の申し立ては前述の期間内に書面で手渡しまたは送付して行わなければなりません。前述の期間内に苦情の申し立てが行われない場合は、この点に関する不正行為の場合を除いて、航空会社に対して行動を起こすことはできません。

20.2 搭乗者による法的責任行動

全ての損傷への申し立てと権利は目的地への到着の日付、または航空機が到着する予定だった日付、または運送が停止した日付から起算して 2 年間の間に行動が取られなかった場合に消滅するものとします。この期間を計算する方法は、この件を扱う裁判所の法律により決定することとします。

20.3 書面で提出する申し立てと行動

条項 20 で言及する全ての申し立てと行動は、指定された期間内に書面にて行う必要があります。