



Condiții generale de transport

pentru pasageri și bagaje



Dragi pasageri,

Aceste Condiții Generale de Transport sunt aplicabile tuturor zborurilor, sau porțiuni de zboruri, pentru care apare Codul de Transportator Aerian KLM în chenarul dedicat sau pe cuponul corespunzător, precum și celelalte situații specificate în Condițiile Generale de Transport.

Această versiune globală a fost actualizată ultima dată în data la 15 septembrie 2025.

Vă dorim un zbor plăcut.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

Olanda

CUPRINS

ARTICOLUL 1: DEFINIȚII	6
ARTICOLUL 2: DOMENIUL DE APLICARE	11
2.1 Prevederi Generale.....	11
2.2 Chartere și Coduri Partajate	11
2.3 Plan pentru Situații neprevăzute pentru întârzieri prelungite la bord	12
2.4 Prevalența Legii	12
ARTICOLUL 3: BILETE	13
3.1 Prevederi Generale.....	13
3.2 Perioada de Valabilitate.....	14
3.3 Forța Majoră invocată de un Pasager	14
3.4 Ordinea de Utilizare a Cuponului de Zbor	15
3.5 Modificări Solicitate de un Pasager	15
3.6 Identificarea Transportatorului.....	15
ARTICOLUL 4: TARIFE, COMISIOANE, TAXE ȘI COSTURI	Error! Bookmark not defined.
4.1 Tarife	15
4.2 Comisioane, Taxeși Costuri.....	16
4.3 Tarife de rezervare percepute de transportator	16
4.4 Moneda de Plată	16
ARTICOLUL 5: REZERVĂRI	16
5.1 Prevederi Generale.....	16
5.2 Cerințe privind Rezervarea	16
5.3 Detalii de contact.....	16
5.4 Alocarea Locurilor.....	17
5.5 Servicii la bord.....	17
5.6 Tipul aeronavei.....	17
ARTICOLUL 6: DATE PERSONALE	17
ARTICOLUL 7: ASISTENȚĂ SPECIALĂ	17
ARTICOLUL 8: CHECK-IN ȘI ÎMBARCARE	18
ARTICOLUL 9: REFUZUL ȘI LIMITAREA TRANSPORTULUI	19
ARTICOLUL 10: BAGAJ	21
10.1 Prevederi Generale.....	21
10.1.1 Obligațiile Pasagerului	21
10.1.2 Articole interzise	21

10.1.3 Dreptul la Percheziție.....	22
10.1.4 Dreptul de a Refuza Transportul Bagajului.....	22
10.2 Bagaj Înregistrat	23
10.2.1 Prevederi Generale.....	23
10.2.2 Cantitate permisă de Bagaj.....	23
10.2.3 Declarația Specială de Interes	24
10.2.4 Colectarea și Predarea Bagajului.....	24
10.3 Bagaj Neînregistrat	24
10.4 Animale	Error! Bookmark not defined.
10.4.1 Prevederi Generale.....	Error! Bookmark not defined.
10.4.2 Animale transportate în cabină.....	Error! Bookmark not defined.
10.4.3 Animale de companie transportate în cală	Error! Bookmark not defined.
ARTICOLUL 11: ORARUL DE ZBOR.....	26
ARTICOLUL 12: ÎNTÂRZIERI ȘI ANULAREA ZBORURILOR	26
ARTICOLUL 13: REFUZUL ÎMARCĂRII ȘI RETROGRADAREA.....	26
ARTICOLUL 14: RAMBURSĂRI	27
ARTICOLUL 15: CONDUITA LA BORDUL AERONAVEI	28
ARTICOLUL 16: PREVEDERI PENTRU SERVICII AUXILIARE	28
ARTICOLUL 17: TRANSPORTATORI ARIENI SUCCESIVI	29
ARTICOLUL 18: FORMALITĂȚI ADMINISTRATIVE.....	29
18.1 Prevederi Generale.....	29
18.2 Documente de Călătorie.....	29
18.3 Refuzul Intrării.....	30
18.4 Răspunderea Pasagerului pentru Amenzi, Cheltuieli de Detenție, etc.	30
18.5 Inspecții Vamale	30
18.6 Verificările de securitate	30
ARTICOLUL 19: RĂSPUNDEREA PENTRU DAUNE.....	31
19.1 Prevederi Generale.....	31
19.2 Prevederi Aplicabile Zborurilor Internaționale și Naționale	30
19.2.1 Vătămare Corporală	30
19.2.2 Daune ca rezultat al Întârzierilor	31
19.2.3 Daune produse Bagajului.....	31
ARTICOLUL 20: TERMENE LIMITĂ PENTRU RECLAMAȚII ȘI ACȚIUNI PRIVIND RĂSPUNDEREA	33
20.1 Notificarea Reclamațiilor pentru Bagaj.....	33
20.2 Acțiuni privind Răspunderea făcute de Pasageri.....	34
20.3 Reclamații și Acțiuni Depuse în Scris	34

ARTICOLUL 1: DEFINIȚII

În cadrul prezentelor condiții și cu excepția unor dispoziții contrare din prezentul document, următorii termeni sunt folosiți cu înțelesul prezentat mai jos:

Acorduri Internaționale (IIA și MIA) ale International Air Transport Association (IATA) înseamnă acordurile dintre transportatori cu privire la răspunderea transportatorilor aerieni, semnate la 31 octombrie 1995 la Kuala Lumpur (IIA) și la 3 aprilie 1996 la Montreal (MIA), care sunt aplicabile transportatorilor care au fost membri ai International Air Transport Association (a se vedea IATA) începând cu 1 aprilie 1997 și care sunt incluse în sfera de aplicare juridică a surselor internaționale de legi privind răspunderea transportatorului, la care s-a făcut referire la punctele de la (a) la (d) ale termenului „Convenție” definit mai jos.

Agent Autorizat înseamnă o persoană fizică sau juridică care este autorizată de către Transportator să reprezinte Transportatorul la vânzarea de bilete pentru Transportul Aerian pentru serviciile furnizate de acesta sau pentru serviciile furnizate de un alt Transportator, dacă agentul respectiv este autorizat în acest sens.

Animal de companie înseamnă un animal de companie, în cabină sau în cală, care călătorește împreună cu Pasagerul, care este fie proprietarul, fie o persoană care își asumă responsabilitatea în numele proprietarului pe parcursul călătoriei.

Articol înseamnă un articol al prezentelor Condiții Generale de Transport.

Bagaj înseamnă atât Bagajul Înregistrat, cât și Bagajul Neînregistrat, dacă nu s-a prevăzut altfel.

Bagaj de Mână (a se vedea Bagaj Neînregistrat)

Bagaj Înregistrat înseamnă Bagajul care a fost luat în custodie de către Transportator și pentru care s-a emis un Talon de Identificare.

Bagaj Neînregistrat sau „Bagaj de Mână” înseamnă întregul Bagaj, altul decât Bagajul Înregistrat. Acest Bagaj Neînregistrat rămâne în custodia Pasagerului.

Beneficiar înseamnă Pasagerul sau orice persoană care poate pretinde despăgubiri pentru sau în numele menționatului Pasager, în conformitate cu legea aplicabilă.

Bilet înseamnă un document care poate fi completat cu un Buletin de Bagaj sau cu un Talon de Identificare pentru Bagajul Înregistrat sau prin mijloace echivalente în formă dematerializată, inclusiv electronică, care este emis sau autorizat de către Transportator sau de către Agentul Autorizat al acestuia. Biletul demonstrează existența Contractului de Transport, include Cupoanele de Zbor, Cupoanele Pasagerului, informații către pasageri și înglobează prezentele Condiții Generale de Transport.

Bilet Complementar înseamnă un Bilet a cărui emiteră devine necesară datorită numărului mare de Cupoane pentru un Bilet principal.

Bilet Electronic înseamnă Biletul salvat de către Transportator sau la cererea acestuia de către un sistem informatic de Rezervare și care este atestat de Nota de Călătorie (care mai poartă și

denumirea de Itinerar și Chitanță), de Cuponul de Zbor electronic sau de orice alt document care are aceeași valoare, emis de către Transportator pe numele său.

Bilet pentru Zbor Charter înseamnă un bilet, în format electronic sau în alt format, emis conform unui Contract Charter.

Buletin de Bagaj înseamnă porțiunea din Talonul de Identificare emis Pasagerului de către Transportator cu privire la transportul Bagajului Înregistrat.

Cantitate permisă de Bagaj înseamnă cantitatea maximă de Bagaj (în ceea ce privește numărul și/sau greutatea și/sau dimensiunile), dacă este cazul, stabilită de către Transportator și cu care poate călători fiecare Pasager, indiferent dacă se face sau nu în schimbul unei plăți în funcție de condițiile tarifare.

Chartering înseamnă operațiunea prin care Transportatorul care a încheiat un Contract de Transport cu Pasagerul („Transportator Contractual”) subcontractează unui alt transportator („Transportator Efectiv”) responsabilitatea efectuării Transportului Aerian în întregime sau parțial. Acest lucru înseamnă, de asemenea, operațiunea prin care orice altă parte care încheie un contract cu Pasagerul (de exemplu un operator de turism) încredințează Transportatorului efectuarea integrală sau parțială a Transportului Aerian aferent pachetului de călătorie, vacanțe și circuite, inclusiv în conformitate cu Directiva CE 90/314. „Transportatorul Contractual” este, în acest sens, operatorul de zboruri charter sau operatorul de turism care, în calitate de mandant încheie un contract de transport cu Pasagerul sau cu o altă persoană.

Cod Partajat (a se vedea Zbor cu Cod Partajat).

Cod de Identificare înseamnă codul emis de către IATA, care identifică fiecare transportator, format din două sau mai multe caractere alfabetice, numerice sau alfanumerice și care este înscris printre altele pe Bilet.

Condiții Generale de Transport înseamnă prezentele Condiții Generale de Transport.

Contract de Transport înseamnă declarațiile și prevederile ce apar pe Bilet, identificate ca atare și care includ prezentele Condiții Generale de Transport, precum și informații pentru Pasageri.

Convenție înseamnă, după caz:

- (a) Convenția pentru Unificarea Anumitor Norme de la Varșovia din 12 octombrie 1929;
- (b) Protocolul de la Haga din 28 septembrie 1955, care a modificat Convenția de la Varșovia;
- (c) Convenția Complementară de la Guadalajara din 18 septembrie 1961.
- (d) Protocoalele 1, 2 și 4 de la Montreal (1975), care au modificat Convenția de la Varșovia;
- (e) o combinație între Convențiile și Protocoalele menționate anterior; (f) Convenția pentru Unificarea Anumitor Norme referitoare la Transportul Aerian Internațional, semnată la Montreal la 28 mai 1999.

Cupon înseamnă un Cupon de Zbor în format tipărit sau un Cupon Electronic, fiecare dintre acestea având inscripționat numele Pasagerului care va efectua zborul identificat pe Cupon.

Cupon de Zbor înseamnă porțiunea din Bilet identificată ca fiind „valabilă pentru transport” sau, în cazul Biletelor Electronice, Cuponul Electronic care indică punctele exacte între care Pasagerul trebuie să fie transportat.

Cupon Electronic înseamnă un Cupon de Zbor electronic sau orice alt document care are aceeași valoare, care este stocat în format digital în sistemul informatic de rezervare al Transportatorului.

Cupon Pasager înseamnă porțiunea din Bilet, emisă de către Transportator sau în numele acestuia, care este identificată ca atare și care trebuie să fie păstrată de către Pasager.

Daună se referă la prejudiciul cauzat de decesul sau vătămarea corporală pe care le poate suferi un Pasager sau la prejudiciile cauzate de întârziere, pierderea totală sau parțială și alte daune datorate Transportului Aerian, așa cum sunt definite mai jos sau care sunt direct legate de acesta.

Condițiile speciale fac parte din Condițiile generale de transport și se referă la reguli suplimentare în conformitate cu legile și reglementările locale pentru o anumită țară sau regiune. Aceste condiții sunt publicate de către transportator pe site-ul web al țării sau regiunii respective, în secțiunea Condiții speciale pe pagina Informații juridice.

Declarație Specială de Interes înseamnă declarația făcută de către Pasager la predarea Bagajului spre a fi înregistrat, unde pasagerul menționează o valoare care este mai mare decât cea prevăzută ca limită de răspundere în Convenție, în schimbul plății unei suprataxe.

Drept Special de Tragere (DTS) înseamnă o unitate de cont a Fondului Monetar Internațional (FMI) a cărei valoare este definită periodic de către FMI în baza prețurilor listate pentru câteva monede de referință.

Escale înseamnă locurile, cu excepția Locului de Plecare și a Locului de Destinație, indicate pe Bilet sau menționate în Orarele de Zbor ca escale programate în itinerarul Pasagerului.

Etichetă de Bagaj înseamnă porțiunea din Talonul de Identificare atașată la Bagajul Înregistrat.

Fortă Majoră înseamnă circumstanțele neobișnuite și imprevizibile, independente de voința părții care le invocă și ale căror consecințe n-au putut fi evitate în ciuda acordării unei atenții deosebite.

IATA (International Air Transport Association) înseamnă Asociația Internațională de Transport Aerian înființată în aprilie 1945 la Montreal, al cărei scop este de a încuraja dezvoltarea unui transport aerian sigur, regulat și economic, precum și de a promova serviciile de transport aerian și de a studia problemele aferente acestora.

Indicatoare de Orare de Zbor (a se vedea Orare de Zbor)

Itinerar și Chitanță (a se vedea Nota de Călătorie)

Loc de Destinație înseamnă locul de destinație așa cum este înscris pe Bilet (de exemplu, aeroport, gară sau orice alt asemenea loc de destinație indicat pe Bilet).

Loc de Oprește Acceptat înseamnă o oprire programată de către Transportator, aflată între Locul de Plecare și Locul de Destinație, conform celor menționate în Orarele de Zbor.

Loc de Plecare înseamnă locul de plecare așa cum este înscris pe Bilet (de exemplu, aeroport, gară sau orice alt asemenea loc de plecare indicat pe Bilet).

KLM înseamnă societatea cu răspundere limitată Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., înființată în conformitate cu legile olandeze, având sediul legal și sediul social în (1182 GP) Amstelveen, Olanda, la adresa Amsterdamseweg 55, înmatriculată sub numărul 33014286 în Registrul Comerțului al Camerei de Comerț și Industrie, Amsterdam, Olanda.

KLC înseamnă societatea privată cu răspundere limitată KLM Cityhopper B.V, înființată în conformitate cu legile olandeze, având sediul legal și sediul social (1117 CH) Schiphol, Olanda, Stationsplein 102, Convair Building, înregistrată cu numărul 34035358 în Registrul Comerțului al Camerei de Comerț și Industrie, Amsterdam, Olanda.

Notă de Călătorie (sau Itinerar și Chitanță) înseamnă unul sau mai multe documente pe care Transportatorul le emite Pasagerului, care confirmă emiterea unui Bilet Electronic care poartă numele său, informații cu privire la zbor și informații pentru Pasageri.

Orare de Zbor sau Indicatoare de Orare de Zbor înseamnă lista cu orele de plecare și de sosire pentru zboruri, așa cum sunt prezentate în ghidurile cu orarele de zbor publicate de către Transportator sau sub autoritatea sa și făcute cunoscute publicului prin mijloace electronice.

Pachet de servicii pentru Călătorii are același înțeles ca „Pachet de Călătorii”, așa cum este prevăzut în Directiva Consiliului 90/134/EE din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite.

Pasager înseamnă orice persoană, cu excepția membrilor echipajului, transportată sau care urmează să fie transportată și care se află în posesia unui bilet.

Pasager cu Mobilitate Redusă înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă datorită oricărei dizabilități fizice (senzorială sau locomotorie, permanentă sau temporară), oricărei deficiențe sau afecțiuni intelectuale, sau datorită oricărui alt tip de dizabilitate, sau datorită vârstei și a cărui situație necesită atenție deosebită și adaptarea serviciilor disponibile tuturor Pasagerilor la nevoile acestuia.

Plan pentru Situații neprevăzute pentru întârzieri prelungite la bordul navei înseamnă planul pentru situații neprevăzute adoptat de către Transportator în cazul unei întârzieri semnificative a aeronavei pe pista unui aeroport situat pe teritoriul Statelor Unite, așa cum este descris de către Departamentul de Transport al Statelor Unite (DOT).

Refuzul Îmbarcării este refuzul din partea oricărui Pasager de a efectua un zbor, deși Pasagerul s-a anunțat înainte de îmbarcare în conformitate cu Articolul 3, paragraful 2 din Regulamentul UE 261/2004, fără ca refuzul îmbarcării să fie bazat pe motive întemeiate legate de sănătate, siguranță sau securitate sau de documente de călătorie necorespunzătoare.

Rezervare înseamnă orice cerere de transport a unui Pasager înregistrată de către Transportator sau de către Agentul Autorizat al acestuia.

Talon de Identificare înseamnă o etichetă emisă de către Transportator având drept unic scop identificarea Bagajului Înregistrat și care include o porțiune care este atașată Bagajului („Etichetă

de Bagaj”) și o altă porțiune care este înmănată Pasagerului în vederea identificării menționatului Bagaj („Buletin de Bagaj”).

Tarife înseamnă tarife, costuri, contribuții, cheltuieli pentru o călătorie, suportate de către Pasager, pentru o clasă de rezervare specificată, pentru rute date și, unde este cazul, pentru zboruri și date, precum și condițiile tarifare corespunzătoare.

Tariful fără taxe înseamnă tariful perceput pasagerului, excluzând taxele și tarifele de rezervare.

Tarif Inclusiv Taxe înseamnă Tariful Net plus Taxele.

Taxe înseamnă comisioane, taxe și costuri impuse de guverne, de un operator de aeroport sau de orice altă autoritate, așa cum sunt definite la Articolul 4 de mai jos.

Tarifele de serviciu reprezintă tarife percepute pasagerului, unde este cazul, de către transportator și/sau agentul său autorizat, precum, precum, dar fără limitare, plata pentru reemiterea sau rambursarea unui bilet. Pasagerul va fi informat de către transportator cu privire la suma taxelor de serviciu aplicabile, înainte de finalizarea rezervării.

Tarifele de rezervare reprezintă tarifele percepute, unde aplicabil, pasagerului de către transportator sau de către agentul său autorizat, în schimbul emiterii unui Bilet. Suma tarifelor menționate este determinată de emitentul biletului (transportatorul sau agentul autorizat, după caz). Tarifele de rezervare percepute de KLM, dacă există, sunt disponibile din partea transportatorului și pe site-ul web KLM.

Termene limită pentru Check-in (TLCI) înseamnă limita de timp până la care Pasagerii trebuie să fi efectuat formalitățile de check-in și să fi primit talonul de îmbarcare, precum și, după caz, Bagajul trebuie să fi fost predat la ghișeu de check-in în conformitate cu Articolul 10.2.

Transavia înseamnă Transavia Airlines C.V., o societate în comandită simplă înființată în conformitate cu legile olandeze, având sediul legal și sediul social (1117 EE) Schiphol, Olanda, la Piet Guilonardweg 15, înregistrată cu numărul 34069081 în Registrul Comerțului al Camerei de Comerț și Industrie, Amsterdam, Olanda.

Transport Aerian (sau Călătorie cu Avionul) înseamnă transportul unui Pasager și al Bagajului acestuia la bordul unei aeronave.

Transportator înseamnă KLM și/sau orice alt transportator al cărui Cod de Identificare este înscris pe Bilet sau pe un Bilet Complementar.

Transportator Contractant sau Transportator Contractual înseamnă Transportatorul cu care Pasagerul a încheiat un Contract de Transport și al cărui Cod de Identificare apare pe Bilet.

Transportator Efectiv (sau Operator de Transport) înseamnă transportatorul care operează efectiv zborul.

Website-ul KLM înseamnă website-ul www.klm.com.

Zbor cu Cod Partajat înseamnă un zbor operat de un Transportator Aerian, care poate fi atât Transportatorul cu care Pasagerul a încheiat un Contract de Transport (Transportator Contractant

sau Transportator Contractual), cât și alt transportator care operează zborul (Transportatorul Efectiv) cu care Transportatorul Contractant și-a asociat Codul de Identificare propriu.

Zbor Internațional înseamnă, așa cum este definit de Convenție, orice zbor pentru care Locul de Plecare și Locul de Destinație și, eventual, Escala, sunt situate pe teritoriul a cel puțin două State care sunt părți la Convenție, fără a lua în considerare Locurile de Opreire Acceptate sau schimbările de aeronave, sau în cadrul aceluiași Stat, dacă o Escală este programată pe teritoriul altui Stat, indiferent dacă Statul respectiv este sau nu parte la Convenție.

Zbor Național sau Zbor Intern înseamnă orice zbor pentru care Locul de Plecare sau Locul de Destinație sunt situate în cadrul aceluiași Stat, în cadrul continuității teritoriale.

Zborul KLM include toate zborurile sau părți ale unui zbor pentru care Codul de desemnare KLM („KL”) este menționat pe bilet sau pe cuponul corespunzător și în care KLM sau KLC este transportatorul real.

Zile înseamnă zilele calendaristice care includ cele șapte zile ale săptămânii, înțelegându-se că, în cazul emiterii unei notificări, ziua expedierii acesteia nu este luată în calcul și faptul că, în scopul stabilirii perioadei de valabilitate a unui Bilet, data emiterii Biletului sau data de plecare a zborului nu sunt luate în calcul.

ARTICOLUL 2: DOMENIUL DE APLICARE

2.1 Prevederi Generale

(a) Cu excepția celor prevăzute la Articolul 2.2 și la Articolul 2.4 de mai jos, prezentele Condiții Generale de Transport se aplică tuturor zborurilor sau segmentelor de zbor pentru care Codul de Identificare al KLM („KL”) apare pe Bilet sau pe Cuponul corespunzător.

(b) Prezentele Condiții Generale de Transport se aplică, de asemenea, transporturilor gratuite sau transporturilor cu tarife reduse, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Contractul de Transport sau în orice alt document contractual care implică o relație între KLM și Pasager.

(c) Transportul se supune în întregime Condițiilor Generale de Transport și regulamentelor tarifare ale Transportatorului în vigoare la momentul Rezervării efectuate de către Pasager.

(d) Prezentele Condiții Generale de Transport au fost elaborate în conformitate cu Convenția de la Montreal din 28 mai 1999 și cu legislația europeană în vigoare.

(e) Prezentele Condiții Generale de Transport sunt disponibile la KLM și la Agenții Autorizați ai acestuia și pot fi accesate pe Website-ul KLM.

2.2 Chartere și Coduri Partajate

(a) Anumite zboruri asigurate de către Transportator se supun unui Contract Charter sau de Zbor cu cod partajat.

(b) Pasagerul este informat cu privire la identitatea Transportatorului (ilor) Efectiv(i) la momentul încheierii Contractului de Transport. În urma încheierii Contractului de Transport, un Transportator, altul decât cel indicat pe Bilet, poate opera Transportul Aerian în cauză și Pasagerul va fi informat asupra identității Transportatorului Efectiv, imediat ce acesta este cunoscut. În toate situațiile, Pasagerul va fi informat cel mai târziu în momentul efectuării check-in-ului sau, în cazul unui zbor de legătură fără formalități de check-in prelabile, înainte de îmbarcare, în conformitate cu reglementările aplicabile.

2.3 Plan pentru Situații neprevăzute pentru întârzieri prelungite la bord

Planul pentru Situații neprevăzute pentru întârzieri prelungite la bordul aeronavei aplicabil în Statele Unite este cel al Transportatorului care operează efectiv zborul (Transportatorul Efectiv).

2.4 Prevalența Legii

Prezentele Condiții Generale de Transport se aplică în măsura în care acestea nu contravin Convențiilor, Regulamentului, legilor și cerințelor de reglementare sau regulilor care reglementează ordinea publică, aplicabile obligatoriu, caz în care, menționatele legi sau reguli vor prevala. Orice anulare a uneia sau mai multor prevederi din prezentele Condiții Generale de Transport nu va avea niciun efect asupra valabilității celorlalte prevederi, cu excepția situației în care Contractul de Transport nu va putea fi aplicat în continuare fără prevederea care a fost declarată nulă și fără efect.

ARTICOLUL 3: BILETE

3.1 Prevederi Generale

- (a) Sub rezerva dovedirii contrariului, Biletul demonstrează existența, semnarea și conținutul Contractului de Transport dintre Transportator și Pasagerul al cărui nume este înscris pe Bilet.
- (b) Serviciul de Transport este prestat doar Pasagerilor indicați pe Bilet. Transportatorul își rezervă dreptul de a verifica documentele de identitate ale Pasagerilor. Prin urmare, Pasagerii trebuie să fie în măsură să furnizeze Transportatorului dovada identității lor, precum și a identității celor pentru care ei sunt răspunzători, în orice moment al călătoriei lor.
- (c) Un Bilet nu poate fi transferat, conform legii aplicabile și reglementărilor în vigoare, în special în ce privește Pachetul de servicii pentru călătorii. În situația în care o persoană, alta decât Pasagerul indicat pe Bilet, prezintă un Bilet pentru Transport sau în scopuri de rambursare și Transportatorul, care acționează cu bună-credință, efectuează transportul sau rambursarea către persoana care prezintă Biletul și mai târziu se constată că această persoană nu este Pasagerul indicat pe Bilet, Transportatorului nu i se va cere să transporte Pasagerul sau să efectueze o rambursare Pasagerului și Transportatorul nu va avea nicio obligație sau răspundere față de Pasager.
- (d) Anumite Bilete, care sunt vândute la anumite Tarife, nu pot fi schimbate și/sau rambursate parțial sau în întregime. Pasagerul are responsabilitatea, la efectuarea Rezervării, să consulte condițiile aplicabile utilizării Tarifului și, dacă este necesar, să încheie asigurarea corespunzătoare pentru a acoperi riscurile asociate.
- (e) Deoarece Biletul este supus unor condiții legale obligatorii, Biletul va rămâne în orice moment proprietatea Transportatorului emitent.
- (f) Cu excepția Biletelor Electronice, Pasagerii vor fi transportați numai dacă aceștia sunt în măsură să prezinte un Bilet valabil care să conțină Cuponul corespunzător zborului în cauză și toate celelalte Cupoane neutilizate, precum și Cuponul Pasagerului. În plus, un Bilet care este deteriorat sau care a fost modificat de o persoană, alta decât Transportatorul sau unul dintre Agenții Autorizați ai acestuia, nu va fi valabil pentru Transport. În cazul Biletelor Electronice, Pasagerii trebuie să facă dovada identității și vor fi transportați cu un zbor doar în cazul în care pe numele acestora a fost emis un Bilet Electronic valabil.
- (g) În cazul pierderii sau deteriorării totale sau parțiale a Biletului sau în cazul prezentării unui Bilet care nu conține Cuponul Pasagerului și toate Cupoanele de Zbor nefolosite, la solicitarea Pasagerului, Transportatorul va înlocui parțial sau în totalitate Biletul în cauză. Această înlocuire se va face sub forma unui Bilet nou emis, cu condiția ca, în momentul înaintării solicitării, Transportatorul să aibă dovezi că pentru zborul (rile) în cauză a fost emis un Bilet valabil. Transportatorul care emite din nou biletul va percepe taxele de servicii pentru pasageri pentru reemiterea biletului acestora, cu excepția cazului în care pierderea sau deteriorările au fost cauzate de neglijența transportatorului sau a agentului său autorizat. În cazul în care nu se furnizează nici o dovadă de către Pasager că pentru zborurile în cauză a fost emis un Bilet valabil, Transportatorul care reemite Biletul poate solicita Pasagerului să achite Tariful Inclusiv Taxele pentru Biletul înlocuitor. Această plată va fi rambursată atunci când transportatorul are dovada că biletul pierdut sau deteriorat nu a fost utilizat în timpul perioadei de valabilitate sau, dacă pe parcursul aceleiași perioade, pasagerul găsește biletul original și îl trimite transportatorului, în funcție de taxele de serviciu rezonabile, după cum este menționat mai sus.
- (h) Pasagerul are responsabilitatea de a lua toate măsurile care sunt necesare pentru a se asigura că Biletul nu este pierdut sau furat.
- (i) Dacă un Pasager beneficiază de o reducere de tarif sau de un Tarif care este supus unor condiții speciale, Pasagerul trebuie să fie în măsură, în orice moment al călătoriei sale, să furnizeze

reprezentanților sau agenților Transportatorului documentele justificative necesare, care justifică acordarea acestui Tarif special și să dovedească valabilitatea acestora. În caz contrar, se va face o reajustare a tarifului, ce va fi egală cu diferența dintre Tariful Inclusiv Taxele inițial achitat și Tariful Inclusiv Taxele pe care Pasagerul ar fi trebuit să-l plătească sau Pasagerului nu i se va permite să urce la bordul aeronavei.

3.2 Perioada de Valabilitate

(a) Cu excepția cazului în care se prevede altfel, pe Bilet sau în prezentele Condiții Generale de Transport, și cu excepția Tarifelor care afectează perioada de valabilitate a unui Bilet, așa cum se menționează chiar pe Bilet, un Bilet este valabil pentru Transport:

(b) În cazul în care un Pasager aflat în posesia unui Bilet valabil nu poate călători în timpul perioadei de valabilitate a Biletului doar pentru că, în momentul în care Pasagerul solicită o Rezervare la un zbor, Transportatorul nu poate confirma Rezervarea solicitată de către Pasager:

(c) În cazul în care, un Pasager care și-a început deja călătoria este împiedicat, din motive de sănătate, să își continue respectiva călătorie în perioada de valabilitate a Biletului, Transportatorul va prelungi perioada de valabilitate a Biletului până la data la care Pasagerul poate călători din nou sau, dacă este mai târziu, până la data primului zbor disponibil, pe baza prezentării unui certificat medical adecvat care să prezinte motivele de sănătate care au împiedicat Pasagerul să își continue călătoria și cu condiția ca aceste motive de sănătate să nu fi fost cunoscute la data efectuării Rezervării. Prolungirea menționată va începe doar în locul în care călătoria a fost întreruptă și va fi valabilă pentru Transport la clasa Tarifului achitat inițial. Perioada de valabilitate a Biletului va fi prelungită cu cel mult trei luni de la data indicată pe certificatul medical prezentat. În același mod și sub rezerva respectării condițiilor privind dovezile menționate mai sus, Transportatorul poate, la cerere, să prelungească perioada de valabilitate a Biletelor membrilor de familie direcți care au însoțit Pasagerul la momentul la care respectivele probleme de sănătate au determinat Pasagerul să își întrerupă călătoria.

(d) În caz de deces al unui Pasager în timpul unei călătorii, Biletele persoanelor care însoțesc Pasagerul decedat vor fi schimbate în baza cererii scrise a respectivilor Pasageri, fie prin renunțarea la orice cerințe minime de ședere, fie prin prelungirea perioadei de valabilitate a Biletelor menționate. În caz de deces al unui membru de familie direct al unui Pasager a căruia călătorie a început, perioada de valabilitate a Biletelor acestuia și a celor ale membrilor de familie direcți ce călătoresc cu acesta va fi schimbată în același mod. Orice modificare menționată mai sus se poate face doar în urma primirii unui certificat de deces valabil. Prolungirea menționată mai sus va începe doar în locul în care călătoria a fost întreruptă și va fi valabilă pentru transport la clasa pentru care a fost achitat Tariful Inclusiv Taxele. Orice prelungire nu poate depăși patruzeci și cinci (45) de zile de la data decesului.

3.3 Forța Majoră invocată de un Pasager

Dacă pasagerul deține un bilet, așa cum este descris în Articolul 3.1 (d) de mai sus, pe care nu l-a folosit în întregime sau parțial din motive de forță majoră, transportatorul va furniza pasagerului un cupon cu valoare care va avea credit și care corespunde tarifului ce include taxa pentru biletul nerambursabil și/sau care nu poate fi schimbat, valabil un an, pentru a fi utilizat pentru o călătorie ulterioară cu zboruri oferite de transportator și în funcție de tarifele de servicii aplicabile, cu condiția ca pasagerul să informeze transportatorul cât mai curând posibil și să furnizeze dovada acestei situații de forță majoră.

3.4 Ordinea de Utilizare a Cuponului de Zbor

Vă rugăm să rețineți că, în funcție de reședința și/sau destinația dumneavoastră, este posibil ca politica descrisă mai jos să nu se aplice anumitor Pasageri și să se aplice reguli diferite. Prin urmare, este esențial ca Pasagerii să consulte "Condițiile speciale" disponibile pe site-ul KLM din locul de reședință, care fac parte integrantă din aceste Condiții generale de transport.

(a) Tariful Biletului, incluzând taxele, stabilit pe baza tuturor detaliilor, a datelor de zbor și a rutelor menționate pe Bilet, corespunde unui Loc de Plecare și unui Loc de Destinație, printr-o Escala stabilită la momentul cumpărării Biletului, formează parte integrală a Contractului de Transport. Tariful aplicat la data emiterii Biletului este valabil numai pentru un Bilet utilizat în întregime și în ordinea succesivă a Cupoanelor de Zbor pentru călătoria specificată și la datele specificate.

(b) Cu excepția cazurilor de Forță Majoră, orice utilizare neconformă de către Pasageri (de exemplu, dacă nu utilizează primul cupon sau dacă cupoanele nu sunt utilizate în ordinea în care au fost emise) va duce la obligația de a plăti o taxă fixă suplimentară în momentul check-in-ului pentru următorul Cupon la call center (cu 30 ore înainte de decolarea avionului) sau la aeroport în valoare de: 150 euro pentru zboruri la Economy Class pe teritoriul Europei și între Europa și Israel, 300 euro pentru zboruri la Business Class pe teritoriul Europei și între Europa și Israel, 500 euro pentru zboruri intercontinentale la Economy Class și 1.500 euro pentru zboruri intercontinentale la Business Class (sau echivalentul în moneda locală).

(c) Taxa suplimentară nu se va aplica dacă Pasagerul care a pierdut zborul poate demonstra că a achiziționat și a utilizat un nou bilet, pentru aceeași rută, în termen de 24 de ore de la ora de plecare programată a zborului aferent Cuponului neutilizat.

3.5 Modificări Solicitate de un Pasager

Modificările pe care dorește să le facă pasagerul sunt subiectul condițiilor tarifului, asociate tarifului acestuia și plății tarifelor de serviciu aplicabile.

3.6 Identificarea Transportatorului

Denumirea Transportatorului poate fi indicată în mod abreviat pe Bilet folosind Codul de Identificare al acestuia (așa cum este definit la Articolul 1). Adresa Transportatorului este considerată a fi cea a oricăruia dintre sediile sale sociale sau cea a locului principal de desfășurare a activității.

ARTICOLUL 4 TARIFE, COMISIOANE ȘI SUPRATAXE ALE TRANSPORTATORULUI, COMISIOANE, TAXE ȘI CHELTUIELI

4.1 Tarife

Cu excepția cazului în care se prevede altfel, tarifele pentru bilete se aplică numai transportului de la aeroportul din locul de plecare până la aeroportul din locul de destinație. Tarifele nu includ transportul terestru între aeroporturi sau între aeroporturi și terminalele urbane. Tariful se calculează în conformitate cu tarifele în vigoare la data rezervării biletului, pentru o călătorie programată la datele și pentru itinerariul indicate pe biletul respectiv. Orice modificare a itinerariului sau a datei călătoriei poate avea un impact asupra tarifului aplicabil.

Tarifele aplicabile sunt cele publicate de Transportator sau calculate de acesta, în conformitate cu condițiile tarifare în vigoare pentru zborul (zborurile) declarat(e), de la locul de plecare, până la locul de destinație, pentru clasa de transport relevantă, la data rezervării biletului.

La efectuarea unei rezervări, pasagerul va fi informat cu privire la tariful cu taxe incluse pentru bilet, taxele de rezervare și tariful total al biletului (care cuprinde tariful cu taxe incluse, taxele de rezervare, precum și comisioanele și suprataxele transportatorului).

4.2 Comisioane, Taxe și Costuri

Toate comisioanele, taxele sau costurile impuse de guverne, de către orice alte autorități sau de către operatorul aeroportului vor fi achitate de către Pasager. În măsura în care este posibil, atunci când își fac Rezervare pentru Bilete, Pasagerii vor fi informați asupra menționatei comisioane, taxe sau costuri, care vor fi percepute în plus față de Tariful Exclusiv Taxele și care, în majoritatea cazurilor, vor fi indicate separat pe Bilet.

Aceste comisioane, taxe și costuri pot fi create sau mărite de către un guvern, de către o altă autoritate sau de către un operator de aeroport, după data Rezervării Biletului. În acest caz, Pasagerul trebuie să plătească suma corespunzătoare. Invers, în situația în care comisioanele, taxele și costurile sunt reduse sau eliminate, Pasagerului i se pot rambursa sumele reduse sau eliminate.

4.3 Tarife de rezervare percepute de transportator

Pasagerului i se pot percepe tarife de rezervare în schimbul emiterii unui bilet. Tarifele de rezervare depind de tipul de călătorie, de tariful și de canalul de distribuție a biletului. Aceste tarife de rezervare sunt adăugate tarifului care include taxa. Tarifele de rezervare percepute de transportator, acolo unde este cazul, nu sunt rambursabile, cu excepția cazului în care un bilet este anulat din cauza unei erori din partea transportatorului.

Pasagerul va fi informat cu privire la suma tarifelor de rezervare ce va fi percepută de către transportator înainte de finalizarea rezervării.

Tarifele de rezervare percepute de KLM, dacă există, sunt disponibile din partea transportatorului și pe site-ul web KLM.

4.4 Moneda de Plată

Tarifele care exclud taxele, tarifele de rezervare și tarifele de servicii sunt plătibile în moneda țării în care a fost achiziționat biletul, cu excepția cazului în care o altă monedă este specificată de către transportator sau agentul său autorizat la momentul achiziției biletului sau înainte de acest moment (de exemplu, din cauza faptului că moneda locală nu poate fi convertită).

În plus, Transportatorul poate, la alegerea sa, să accepte plăți într-o altă monedă.

4.5 Tarifele evident eronate/Prețurile de bilet greșite

Prețurile de bilet greșite pot afecta prețul unei Rezervări. În conformitate cu prevederile legale în vigoare, Transportatorul este îndreptățit la anularea oricărei Rezervări afectată de prețuri afișate greșit sau afișate incorect/la nivel ridicol din cauza unei erori tehnice.

ARTICOLUL 5: REZERVĂRI

5.1 Prevederi Generale

Rezervările vor fi confirmate doar când acestea sunt înregistrate în sistemul informatic de rezervare al Transportatorului. La solicitarea Pasagerului, Transportatorul va furniza o confirmare a Rezervării.

5.2 Cerințe privind Rezervarea

Anumite Tarife sunt supuse unor condiții care limitează sau exclud posibilitatea de a modifica sau

de a anula Rezervările. Dacă un Pasager nu a achitat toate sumele datorate pentru Bilet înainte de termenul limită de achiziționare a biletului indicat de către Transportator sau de către Agentul Autorizat al acestuia, Transportatorul va avea dreptul să anuleze Rezervarea fără preaviz și să aloce locul altui Pasager, fără a avea nici o obligație în plus față de Pasagerul în cauză care nu a plătit și fără nicio răspundere din partea Transportatorului.

5.3 Detalii de contact

Pasagerii trebuie să ofere transportatorului un număr de telefon mobil sau o adresă de e-mail la care pot fi contactați, în momentul efectuării rezervării sau cel târziu la check-in. Atunci când rezervarea este efectuată de un agent autorizat, pasagerul acceptă că aceste informații vor fi comunicate transportatorului de către un agent autorizat. Pasagerii sunt informați că în cazul în care aceste informații nu au fost comunicate transportatorului, este posibil să nu beneficieze de dreptul lor la informare în cazul unor nereguli de zbor.

5.4 Alocarea Locurilor

Transportatorul va depune eforturi rezonabile pentru a satisface cerințele de alocare a locurilor, dar nu poate garanta alocarea unui anumit loc, chiar dacă Rezervarea este confirmată pentru respectivul loc. Transportatorul își rezervă dreptul de a modifica alocarea locurilor în orice moment, inclusiv după îmbarcare, din motive de operare, securitate sau de siguranță, sau din motive de Forță Majoră.

5.5 Servicii la bord

Transportatorul va depune eforturi rezonabile pentru a satisface cerințele Pasagerilor privind serviciile oferite la bordul aeronavei, în special cele privind băuturile, meniurile speciale, filmele, locurile etc. Cu toate acestea, Transportatorul nu poate fi făcut răspunzător în cazul în care imperative legate de motive de operare, siguranță sau securitate sau de motive independente de controlul Transportatorului nu îi permit să ofere servicii adecvate, chiar dacă astfel de servicii sunt confirmate la momentul Rezervării.

5.6 Tipul aeronavei

Tipul aeronavei indicat Pasagerului la momentul Rezervării Biletului sau ulterior se precizează doar în scop informativ. Imperative legate de motive de operare, siguranță sau securitate independente de controlul Transportatorului sau constrângeri de operare pot determina Transportatorul să modifice tipul aeronavei fără nici o responsabilitate din partea acestuia.

ARTICOLUL 6: DATE PERSONALE

Toate datele personale ale pasagerului sunt colectate și prelucrate de KLM respectând în mod corespunzător [Politica de Confidentialitate KLM](#).

ARTICOLUL 7: ASISTENȚĂ SPECIALĂ

7.1 Transportul copiilor neînsoțiți, al Pasagerilor cu Mobilitate Redusă, precum și al persoanelor cu afecțiuni sau al oricăror altor persoane care au nevoie de asistență specială, se poate face în baza unor condiții speciale. În anumite situații, transportul se va face doar cu acordul prealabil al Transportatorului. Transportatorul își rezervă dreptul de a solicita un certificat medical cu privire la anumite stări medicale. Acceptarea de a transporta femei însărcinate se poate face în baza unor înțelegeri prealabile cu Transportatorul. Condițiile speciale privind transportul Pasagerilor

prevăzute în prezentul Articol 7.1 pot fi obținute la cerere de la Transportator și de la Agenții Autorizați ai acestuia și accesând Website-ul KLM. Este indicat ca la efectuarea Rezervării, Pasagerii să informeze Transportatorul asupra dizabilității de care suferă sau asupra oricărei necesități de asistență specială. Dacă solicitarea de asistență specială se va face după efectuarea Rezervării sau în conformitate cu reglementările în vigoare, cu mai puțin de 48 de ore înainte de plecare, Transportatorul va depune toate eforturile pentru a satisface solicitarea în conformitate cu reglementările în vigoare, ținând seama în special de durata și de natura particulară a asistenței solicitate. În cazul în care Pasagerul, la momentul check-in-ului sau la îmbarcare, necesită asistență specială pentru care nu a înaintat o solicitare în timp util și în conformitate cu prezentul Articol, Transportatorul are dreptul să refuze Pasagerul în temeiul Articolului 9 (o).

7.2 În cazul în care un Pasager necesită un meniu special, acesta trebuie să se intereseze cu privire la disponibilitatea acestuia în momentul efectuării Rezervării (și/sau la schimbarea unei Rezervări) sau în cadrul limitelor de timp publicate de către Transportator în acest scop. În caz contrar, Transportatorul nu poate garanta existența meniului special menționat la bordul zborului respectiv.

7.3 În cazul în care un Pasager are un istoric medical sau o stare de sănătate particulară, care ar putea fi afectată de călătoria într-o cabină sub presiune, se recomandă ca Pasagerul să consulte un medic înainte de a călători cu avionul, în special în cazul unui zbor pe distanță lungă și să ia toate măsurile de precauție necesare pentru ca zborul său să aibă loc fără incidente.

7.4 În cazul în care Pasagerul nu informează Transportatorul asupra unei stări de sănătate psihice sau fizice sau asupra unei incapacități în sensul Articolului 7.1 și datorită acelei stări de sănătate Transportatorul deviază aeronava la un loc de destinație neprogramat, Transportatorul are dreptul de a recupera costurile rezonabile de deviere și alte cheltuieli conexe de la Pasager, cu excepția situației de Forță Majoră din partea Pasagerului.

ARTICOLUL 8: CHECK-IN ȘI ÎMBOARCARE

8.1 Termenele Limită pentru Check-in (TLCI) diferă de la un aeroport la altul. Pasagerii trebuie să respecte în mod imperativ Termenele Limită pentru Check-in pentru a facilita călătoria lor și pentru a evita anularea Rezervărilor. Transportatorul sau Agentul Autorizat al acestuia va pune la dispoziția Pasagerilor toate informațiile necesare cu privire la Termenele Limită pentru Check-in pentru primul lor zbor cu Transportatorul. În cazul în care călătoria Pasagerului include zboruri ulterioare, este responsabilitatea Pasagerului de a verifica că este în posesia tuturor informațiilor referitoare la Termenele Limită pentru Check-in pentru aceste zboruri.

8.2 Pasagerii trebuie să sosească cu suficient timp înainte de zbor, pentru a putea efectua toate formalitățile necesare pentru călătorie; în orice caz, aceștia trebuie să respecte Termenul Limită pentru Check-in. În cazul în care Pasagerul nu face acest lucru sau dacă Pasagerul nu prezintă toate documentele care să îi permită efectuarea formalităților de check-in și, prin urmare, nu va putea călători, Transportatorul poate anula Rezervarea Pasagerului și locul rezervat pentru respectivul Pasager, fără a avea nicio obligație suplimentară față de Pasagerul în cauză și fără nici o răspundere din partea Transportatorului.

8.3 Pasagerii trebuie să fie prezenți la poarta de îmbarcare înainte de ora de îmbarcare menționată în momentul efectuării formalităților de check-in. Transportatorul va avea dreptul de a anula Rezervarea Pasagerului și locul rezervat pentru respectivul Pasager în cazul în care Pasagerul nu se prezintă la poarta de îmbarcare cel mai târziu până la ora de îmbarcare indicată Pasagerului, fără a avea nicio obligație suplimentară față de Pasagerul în cauză și fără nici o răspundere din

partea Transportatorului.

8.4 Transportatorul nu va avea nicio obligație (incluzând, fără limitare, nicio obligație de a transporta sau de a face o rambursare) sau răspundere față de un Pasager care nu a respectat condițiile prevăzute în prezentul Articol.

ARTICOLUL 9: REFUZUL ȘI LIMITAREA TRANSPORTULUI

9.1 Refuzul imediat

Transportatorul poate refuza să transporte Pasageri și Bagajul acestora în cazul în care a apărut sau este posibil să apară una sau mai multe din următoarele situații:

- (a) Transportatorul, la aprecierea sa, stabilește că o astfel de acțiune este necesară pentru a respecta oricare dintre legile, reglementările sau ordinele aplicabile ale oricărui stat sau țară din care, spre care sau peste care urmează să se zboare.
- (b) Pasagerul s-a exprimat într-un asemenea mod sau afișează un asemenea comportament pentru care (i) există dubii cu privire la siguranță și/sau (ii) Transportatorul, echipajul și/sau personalul său de la sol, aeronava/bunurile și/sau proprietățile sale, serviciile sale (inclusiv orice program de loialitate al Transportatorului) sau Pasagerii săi au suferit orice prejudiciu, fie direct, fie indirect. Pasagerul a folosit un limbaj sau comportament amenințător, abuziv sau insultător față de personalul de la sol sau echipajul și pasagerii de la bord, prin care pune în pericol sau care a pus deja în pericol siguranța, sănătatea și/sau igiena uneia sau mai multor persoane, mărfuri sau aeronave (inclusiv cei care fac o amenințare cu bombă falsă).
- (c) Starea fizică sau psihică a Pasagerului, inclusiv orice stare cauzată de consumul de alcool sau de consumul de droguri sau de medicamente, ar putea reprezenta disconfort, un pericol sau un risc pentru el însuși, pentru ceilalți Pasageri, echipaj sau bunuri.
- (d) Pasagerul este sau pare că se află în posesie ilegală de droguri.
- (e) Pasagerul a periclitat securitatea, ordinea și/sau disciplina înainte de zbor sau, în cazul zborurilor de legătură, în timpul unui zbor anterior, iar transportatorul are motive să creadă că un astfel de comportament poate fi repetat.
- (f) Autoritățile de imigrare și/sau vamale și/sau orice altă autoritate guvernamentală au informat Transportatorul (verbal sau în scris) asupra faptului că Pasagerului nu îi este permis să călătorească și/sau Transportatorul a anunțat Pasagerul (verbal sau în scris) că Transportatorul nu va transporta Pasagerul cu zborurile sale, pentru o anumită perioadă de timp sau pentru totdeauna. Aceasta include situațiile în care Transportatorul a primit o indicație de călătorie negativă cu privire la Pasager de la o asemenea autoritate, de exemplu, în cazurile în care Pasagerul este suspectat de (intenția de a face) trafic de droguri și situațiile în care autoritățile au notificat Pasagerul, în scris, că Transportatorul nu va mai transporta Pasagerul cu zborurile sale.
- (g) Pasagerul a refuzat să se supună controlului de securitate descris în mod în special în Articolele 10.1.3 și 18.6 de mai jos sau a refuzat să facă dovada identității sale.
- (h) Pasagerul nu este în măsură să demonstreze că este persoana menționată la rubrica „Numele pasagerului” de pe Bilet.
- (i) Pasagerul (persoana care a plătit biletul) nu a plătit tariful inclusiv taxa în vigoare și/sau tarifele de rezervare aplicabile și/sau taxele.
- (j) Pasagerul nu pare a fi în posesia unor documente de călătorie valabile, poate încerca sau a încercat să intre ilegal într-o țară prin care acesta poate fi în tranzit sau pentru care acesta nu are un document de intrare valabil, a distrus documente de călătorie în timpul zborului, a refuzat să permită efectuarea și reținerea unor copii ale acestora de către Transportator sau documentele de călătorie ale Pasagerului au expirat, sunt incomplete în baza reglementărilor în vigoare sau par a fi

ilegale sau suspecte în alt mod (de exemplu: furt de identitate, falsificare sau contrafacere de documente).

(k) Biletul prezentat de către Pasager:

- pare să nu fie valabil, sau
- a fost obținut în mod ilegal sau a fost achiziționat de la o organizație alta decât Transportatorul sau Agentul Autorizat al acestuia, sau
- a fost declarat ca document furat sau pierdut, sau
- a fost falsificat sau pare a fi contrafăcut, ilegal sau suspect în alt mod, sau
- conține un Cupon de Zbor care a fost deteriorat sau modificat de altcineva decât Transportatorul sau Agentul Autorizat al acestuia.

(l) Pasagerul refuză să plătească o taxă fixă suplimentară în condițiile specificate la articolul 3.4 de mai sus.

(m) Pasagerul refuză să plătească o suprataxă în condițiile prevăzute la Articolul 10 de mai jos.

(n) În cazul utilizării necorespunzătoare a biletelor, atunci când se poate demonstra că pasagerul nu a avut niciodată intenția reală de a călători, KLM își rezervă dreptul de a refuza orice rambursare. Acest lucru se aplică în special în cazul în care biletul a fost utilizat exclusiv în scopul obținerii accesului la facilitățile aeroportului, cum ar fi lounge-uri sau zone securizate, fără nicio intenție efectivă de a efectua călătoria.

(o) La momentul efectuării formalităților de check-in sau de îmbarcare, Pasagerul necesită asistență specială, care nu a fost solicitată în momentul în care s-a făcut Rezervarea, sau în conformitate cu reglementările în vigoare, cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare anunțată pentru zbor, în conformitate cu Articolul 7.1, și pe care Transportatorul nu o poate oferi în mod rezonabil.

(p) Pasagerul nu a respectat instrucțiunile și reglementările referitoare la securitate, siguranță și/sau sănătate.

(q) Un Pasager care beneficiază de o reducere de tarif sau de un Tarif care este supus unor condiții speciale, este în imposibilitatea de a furniza documentele justificative necesare pentru alocarea acestui Tarif particular și refuză să plătească reajustarea Tarifului definită la Articolul 3.1 (i).

În cazurile (h), (j), (k), (l) (m) și (n) de mai sus, transportatorul are dreptul de a anula biletul pasagerului. În cazurile (f), (i) și (k), Transportatorul are dreptul de a refuza rambursarea biletului Pasagerului, așa cum este definit la articolul 14.4 litera (f), fără nici o răspundere în consecință din partea Transportatorului.

9.2. Decizia de a restricționa sau de a refuza admiterea la bordul zborurilor KLM

În cazul în care Pasagerul a pus în pericol (grav) siguranța, ordinea publică și/sau disciplina înainte de și/sau în timpul zborului KLM, inclusiv zborurile KLM anterioare, KLM poate decide, la propria discreție:

(a) să atașeze condiții suplimentare la admiterea pasagerului și a bagajelor sale la bordul zborurilor KLM pentru o perioadă de trei ani; sau

(b) să refuze pasagerul și bagajele acestuia la bordul zborurilor KLM pentru o perioadă de, în principiu, cinci ani.

9.3 Circumstanțe agravante

În ceea ce privește articolul 9.2 litera (b), în cazul unor circumstanțe agravante (cum ar fi un comportament inadecvat repetat), KLM poate decide, într-un caz specific, să refuze pasagerul și bagajele acestuia pentru mai mult de cinci ani. În cazuri foarte grave, KLM poate decide să refuze definitiv pasagerul și bagajele acestuia.

9.4 Decizia de refuz la bordul zborurilor Transavia și KLM

În cazul în care Pasagerul a perturbat (în mod grav) siguranța, buna ordine și/sau disciplina înainte de un zbor Transavia sau în timpul unui zbor Transavia și, în consecință și la discreția sa exclusivă, Transavia a decis să refuze pasagerul și bagajele acestuia pentru o perioadă de, în principiu, cinci ani sau, în cazul unor circumstanțe agravante, mai mult timp sau pentru totdeauna, la bordul zborurilor Transavia, KLM poate decide să refuze pasagerul și bagajele acestuia la bordul zborurilor KLM pentru aceeași perioadă.

9.5. În cazurile de mai sus, în conformitate cu articolul 9.2, articolul 9.3 și articolul 9.4, KLM are dreptul de a anula biletul pasagerului, precum și de a refuza rambursarea biletului pasagerului, conform articolului 14.4 litera (f). În cazurile menționate mai sus, KLM nu se obligă la nimic și nu este responsabilă în niciun fel.

ARTICOLUL 10: BAGAJ

10.1 Prevederi Generale

10.1.1 Obligațiile Pasagerului

(a) Pasagerii declară că întregul conținut al Bagajului propriu le este cunoscut.

(b) Pasagerii se angajează să nu își lase Bagajul nesupravegheat din momentul în care îl împachetează și să nu accepte articole de la un alt Pasager sau de la orice altă persoană.

(c) Pasagerii se angajează să nu călătorească cu Bagaje care le sunt încredințate de către un terț.

(d) Pasagerii sunt sfătuiți să nu includă articole perisabile sau fragile în Bagajul propriu. Dacă, totuși, Pasagerii includ astfel de articole sau obiecte în Bagajul propriu, ei trebuie să se asigure că acestea sunt ambalate în mod corespunzător și în siguranță și că sunt protejate în containere adecvate pentru a nu deteriora aceste articole și obiecte, precum și Bagajul aparținând Bagajului altor Pasageri sau aeronava Transportatorului.

10.1.2 Articole interzise

Pasagerii nu vor introduce în Bagajul lor niciun articol al cărui transport este interzis sau restricționat de reglementările aplicabile și de legislația în vigoare în orice Stat de plecare, de sosire sau de tranzit sau în orice Stat deasupra căruia zboară aeronava, incluzând în special:

(a) Articole care sunt de natură să pună în pericol aeronava, persoanele sau bunurile aflate la bord, cum sunt cele prevăzute în Regulamentul Bunurilor Periculoase al Organizației Aviației Civile Internaționale (OACI) și al Asociației Internaționale de Transport Aerian (IATA) și în reglementările Transportatorului, după caz (informații suplimentare pot fi obținute la cerere de la Transportator); aceste articole includ, în special, dar nu se limitează la, azbest, explozivi, gaz sub presiune, substanțe oxidante, radioactive sau magnetizate, substanțe inflamabile, toxice sau corozive, articole, lichide sau alte substanțe care pot prezenta un risc semnificativ pentru sănătate, siguranță sau proprietate atunci când sunt transportate pe calea aerului.

(b) Articole care, în opinia rezonabilă a Transportatorului, sunt improprie pentru Transport datorită greutateii, dimensiunii, mirosului neplăcut, configurației sau naturii fragile sau perisabile, le fac nepotrivite pentru Transport, în special ținând cont de tipul de aeronavă folosită. Informații cu

privire la aceste articole vor fi oferite Pasagerilor la cerere.

(c) Arme de foc și muniție, altele decât cele destinate pentru vânatoare sau sport, care, pentru a fi acceptate ca mărfuri sau Bagaj Înregistrat, trebuie să fie descărcate și ambalate în mod corespunzător și au piedica pusă. Transportul de muniție este supus Reglementărilor privind Transportul Bunurilor Periculoase al OACI și al IATA, așa cum este prevăzut la paragraful (a) de mai sus;

(d) Produse de origine animală. Inclusiv (părți din) animale care sunt rezultatul activităților de vânatoare.

(e) Arme ascuțite, pumnale și recipiente sub presiune care pot fi utilizate ca arme de atac sau de apărare, arme antice, copii ale armelor, săbii, cuțite și alte arme de acest tip. Aceste tipuri de arme nu pot fi transportate în cabină în nicio situație. Acestea pot fi totuși incluse ca marfă sau Bagaj Înregistrat, sub rezerva acceptării lor de către Transportator.

(f) Animale vii, cu excepția celor prevăzute de dispozițiile din Articolul 10.4.

În plus, informații suplimentare privind obiectele interzise care nu pot fi transportate ca Bagaj Neînregistrat, incluzând, dar fără a se limita la transportul de lichide și geluri, precum și cel de arme cu vârf/cu tăiș și de obiecte ascuțite, de instrumente contondente și de brichete, pot fi obținute de la Transportator și accesând Website-ul KLM.

10.1.3 Dreptul la Percheziție

Din motive de securitate/siguranță și/sau la cererea autorităților, Pasagerului i se poate solicita să se supună el însuși și/sau Bagajul propriu unei percheziții sau oricărui tip de scanare (utilizând raze X sau o altă tehnică). În cazul în care un pasager nu este disponibil, bagajul său poate fi scanat sau deschis și verificat în absența lui, pentru a vedea dacă bagajul conține articolele menționate la articolul 10.1.2 de mai sus. În cazul în care un Pasager refuză să se conformeze unor astfel de solicitări, Transportatorul poate refuza transportul acestuia și al Bagajului său. În cazul în care menționata scanare deteriorează Bagajul, precum și conținutul acestuia sau provoacă Daune, Transportatorul nu va fi răspunzător, cu excepția cazului în care Dauna este cauzată de neglijența gravă sau de conduită necorespunzătoare intenționată a Transportatorului.

10.1.4 Dreptul de a Refuza Transportul Bagajului

(a) Din motive de securitate și/sau de siguranță, Transportatorul poate să refuze să transporte sau să continue transportul Bagajului Pasagerului în cazul în care acesta conține oricare dintre elementele enumerate în Articolul 10.1.2 de mai sus sau în cazul în care Pasagerul nu a respectat obligațiile din Articolul 10.1.1 (a), (b) și (c). Transportatorul nu are nicio obligație să ia în custodie Bagajul și/sau articolele refuzate.

(b) În special din motive de securitate, de siguranță, de igienă și/sau de operare, Transportatorul poate refuza să transporte orice articol care este incompatibil cu Transportul Aerian din cauza dimensiunilor, formei, greutății, conținutului, configurației sau naturii acestuia, sau poate refuza să continue transportul acestuia dacă aceste aspecte sunt descoperite în timpul unei călătorii. Transportatorul nu are nicio obligație să ia în custodie Bagajul și/sau articolele refuzate.

(c) Transportatorul poate refuza să transporte Bagajul pentru care Pasagerul a refuzat să plătească suprataxa, astfel cum este definită în Articolul 10.2.2 (b). Transportatorul nu are nicio obligație să ia în custodie Bagajul și/sau articolele refuzate.

(d) Transportatorul nu va accepta să transporte animale care nu au documentele prevăzute de reglementările în vigoare, astfel cum sunt definite la Articolul 10.4.

(e) Transportatorul poate refuza să transporte în cală Bagajul care nu a fost predat de către

Pasager Transportatorului înainte de Termenul Limită pentru Check-in conform condițiilor definite la Articolul 10.2.1 (a).

10.2 Bagaj Înregistrat

10.2.1 Prevederi Generale

(a) Pasagerul trebuie să predea Bagajul la biroul de check-in al Transportatorului sau la punctul de predare în regim de autoservire, cu scopul efectuării formalităților de check-in înainte de Termenul Limită pentru Check-in.

(b) Imediat ce Pasagerii au predat Bagajul propriu la check-in, în condițiile menționate mai sus, Transportatorul îl va lua în custodie și va elibera Pasagerilor un Buletin de Bagaj, pentru fiecare articol al Bagajului Înregistrat.

(c) Pasagerii trebuie să aplice numele lor pe Bagaj.

(d) Transportatorul va încerca, pe cât de rezonabil este posibil, să asigure ca Bagajul Înregistrat să fie transportat cu aceeași aeronavă ca și Pasagerul. Printre altele, din motive operaționale sau de securitate/siguranță, Bagajul Înregistrat poate fi transportat cu un alt zbor. În acest caz, Transportatorul va preda Bagajul Pasagerului, cu excepția cazului în care reglementările aplicabile prevăd ca Pasagerul să fie prezent pentru un control vamal.

(e) Bagajul Înregistrat trebuie să reziste la manipulare normală și să protejeze conținutul acestuia.

(f) Pasagerii sunt sfătuiți să nu pună în Bagajul lor bani, bijuterii, opere de artă, metale prețioase, argintărie, titluri de valoare sau alte obiecte de valoare, echipamente optice sau fotografice, calculatoare, echipamente sau dispozitive electronice și/sau de telecomunicații, instrumente muzicale, pașapoarte și documente de identitate, chei, documente de afaceri, manuscrise sau acte, fie individualizate, sau ușor substituibile, etc. În acest sens, se precizează că, în caz de distrugere, pierdere sau deteriorare a Bagajului Înregistrat, Transportatorul va răspunde doar în măsura definită de Convenție și de Articolul 19 din prezentele Condiții Generale de Transport.

(g) Conform reglementărilor aplicabile, Pasagerii sunt sfătuiți să nu transporte niciun fel de medicamente în Bagajul Înregistrat.

(h) În cazul în care Pasagerul își întrerupe prematur călătoria, acesta va fi obligat să plătească o taxă fixă de 400 euro pe aeroportul Schiphol din Amsterdam și pe Charles de Gaulle (Paris), pentru a-și putea prelua bagajul de cală. Cele menționate anterior nu se aplică în cazul Forței Majore.

10.2.2 Cantitate permisă de Bagaj

(a) În cazul în care se aplică în funcție de condițiile tarifare, Cantitatea permisă de Bagaj corespunde transportului în cală a unei cantități de Bagaj pentru fiecare Pasager limitată ca număr și/sau greutate și/sau dimensiuni, determinată pe baza destinației și a Tarifului plătit și care sunt înscrise pe Bilet.

(b) Pasagerii pot călători cu Bagajul Înregistrat care depășește Cantitatea permisă de Bagaj, cu condiția plății unei suprataxe. Condițiile referitoare la această suprataxă pot fi obținute de la Transportator și de la Agenții Autorizați ai acestuia și accesând Website-ul KLM.

(c) În toate cazurile, Bagajul Înregistrat nu poate depăși un număr maxim pentru fiecare Pasager. Informații referitoare la numărul maxim sunt disponibile la Transportator și la Agenții Autorizați ai acestuia și accesând Website-ul KLM.

(d) Pasagerii pot obține toate informațiile relevante referitoare la Cantitatea permisă de Bagaj aplicabilă, dacă este cazul, de la Transportator sau de la Agenții Autorizați ai acestuia și accesând Website-ul KLM.

10.2.3 Declarația Specială de Interes

(a) Pentru întreg Bagajul Înregistrat cu o valoare care depășește limitele de răspundere în caz de distrugere, pierdere, deteriorare sau întârziere, astfel cum sunt definite de Convenție, Pasagerii pot fie încheia o poliță de asigurare înainte de călătorie sau, la predarea Bagajului către Transportator, pot da o Declarație Specială de Interes limitată la o anumită sumă. În acest caz, Pasagerul va trebui să achite o suprataxă a cărei valoare va fi precizată la cerere. Despăgubirea va fi plătită în conformitate cu prevederile Articolului 19.

(b) Transportatorul își rezervă dreptul de a verifica conformitatea valorii declarate cu valoarea Bagajului și a conținutului acestuia.

(c) Toate Declarațiile Speciale de Interes trebuie să fie făcute de către Pasager Transportatorului înainte de Termenul Limită pentru Check-in. Transportatorul poate refuza orice Declarație Specială de Interes în cazul în care un Pasager nu respectă limita de timp menționată mai sus.

Transportatorul are, de asemenea, opțiunea de a plafona nivelul declarațiilor. Transportatorul își rezervă, de asemenea, dreptul de a dovedi, în caz de daună, că suma declarată a fost mai mare decât interesul real al Pasagerului la momentul predării.

(d) Pasagerii pot obține toate informațiile relevante cu privire la această Declarație Specială de Interes și la suprataxa prevăzute în Articolul 10.2.3 de mai sus de la Transportator.

10.2.4 Colectarea și Predarea Bagajului

(a) În conformitate cu prevederile Articolului 10.2.1 (d), reprezintă responsabilitatea Pasagerului de a-și ridica Bagajul Înregistrat imediat ce a fost pus la dispoziția sa la Locul de Destinație sau de Escală. În cazul în care un Pasager nu ridică Bagajul în termen de trei luni de la data la care Bagajul a fost pus la dispoziția sa, Transportatorul se poate debarasa de menționatul Bagaj, fără a fi răspunzător față de Pasager în niciun fel.

(b) Doar posesorul Buletinului de Bagaj este autorizat să ridice Bagajul Înregistrat.

(c) În cazul în care o persoană care pretinde Bagajul nu este în măsură să prezinte Buletinul de Bagaj, Transportatorul va preda Bagajul respectivei persoane cu condiția ca aceasta să demonstreze drepturile sale asupra acestuia într-un mod satisfăcător.

(d) Primirea Bagajului de către posesorul Buletinului de Bagaj fără reclamații reprezintă dovadă la prima vedere că acesta a fost predat în stare bună și în conformitate cu Contractul de Transport (sub rezerva dovedirii contrariului de către Pasager).

(e) În vederea colectării Bagajului Înregistrat în cazul întreruperii premature a călătoriei, se aplică dispozițiile prevăzute la Articolul 10.2.1 (h).

10.3 Bagaj Neînregistrat

(a) Toate Biletele permit transportul în cabină a unei cantități de Bagaj Neînregistrat care este limitat în ce privește numărul și/sau greutatea și/sau dimensiunea. În cazul în care aceste informații nu au fost indicate Pasagerului, se va accepta un singur Bagaj Neînregistrat și Bagajul Neînregistrat trebuie să poată fi amplasat sub scaun, în fața Pasagerilor sau în spațiul de depozitare prevăzut în acest scop. În cazul în care este necesar ca Transportatorul să înregistreze Bagajul în cală ca urmare a nerespectării de către Pasager a condițiilor de mai sus, Pasagerului i se poate solicita, dacă este cazul, să plătească o suprataxă, în conformitate cu Articolul 10.2.2 (b).

Anumitor Bagaje pe care Pasagerii doresc să le ia în cabină, din motive de securitate și/sau de siguranță și/sau de funcționare sau din motive de configurare a aeronavei, în orice moment înainte de plecarea zborului, li se poate refuza accesul în cabină și trebuie să fie transportate ca Bagaj Înregistrat.

(b) Bagajul/articolele pe care Pasagerii nu doresc să fie transportate în cală (cum ar fi instrumente

muzicale fragile sau alte articole) și care nu sunt conforme cu prevederile din Articolul 10.3 (a) de mai sus (dimensiuni și/sau greutate în exces), pot fi acceptate spre a fi transportate în cabină doar în cazul în care Transportatorul a fost informat în mod corespunzător cu privire la acest lucru de către Pasager înainte de check-in și a primit permisiune în acest scop. În acest caz, transportul menționatului Bagaj se poate face în baza plății unei taxe, în conformitate cu condițiile tarifare ale Transportatorului, care pot fi obținute de la acesta din urmă.

(c) Pasagerii răspund de efectele personale și de Bagajul Neînregistrat pe care le iau în cabină. În caz de distrugere, furt, pierdere sau deteriorare a efectelor personale și a Bagajului Neînregistrat, Transportatorul poate fi tras la răspundere doar în cazul în care culpa sa, sau cea a oficialilor sau agenților săi, este dovedită, menționata răspundere fiind apoi limitată la suma definită la Articolul 19 din prezentele Condiții Generale de Transport.

10.4 Animale

10.4.1 Prevederi Generale

(a) Doar câinii și pisicile au voie să călătorească ca animale de companie în cabină sau în cală.

(b) Transportul animalelor care călătoresc cu Pasagerii este condiționat de acceptul prealabil și explicit al Transportatorului.

(c) Numărul de animale care pot fi transportate este limitat pentru fiecare zbor și pentru fiecare Pasager.

(d) În conformitate cu reglementările în vigoare, transportul anumitor categorii de animale este interzis. Informații cu privire la aceste categorii pot fi obținute la cerere de la Transportator și de la Agentul Autorizat al acestuia și accesând Website-ul KLM.

(e) Pasagerii trebuie să fie în măsură să furnizeze toate documentele valabile referitoare la animalul propriu, solicitate de autoritățile din țara de plecare, de sosire sau de tranzit, incluzând în particular pașapoarte, certificate de sănătate și de vaccinare și permise de intrare sau de tranzit. Transportatorul nu va accepta să transporte animale care nu au documentele solicitate.

(f) În funcție de destinație, transportul animalelor poate fi supus unor condiții, în special de vârstă, greutate, controale de sănătate, pe care Pasagerul le poate obține de la Transportator.

(g) Animalul și cușca sa nu sunt incluse în Cantitatea permisă de Bagaj; Pasagerul trebuie să plătească o suprataxă, ale cărei condiții pot fi obținute de la Transportator.

(h) Câinii-ghid, animalele de asistență, și dacă este cazul cuștile acestora, care însoțesc Pasagerii cu Mobilitate Redusă vor fi transportați gratuit, în plus față de Cantitatea permisă de Bagaj aplicabilă, în conformitate cu reglementările Transportatorului, care pot fi obținute la cerere.

(i) În caz de fraudă sau în cazul lipsei sau nevalabilității documentelor solicitate sau în cazul în care cușca destinată transportului animalului nu este conformă cu prevederile Articolul 10.4.3, Transportatorul nu își asumă nicio răspundere pentru vătămarea, pierderea, întârzierea, îmbolnăvirea sau decesul animalelor transportate (în cazul în care animalului îi este refuzată intrarea în sau trecerea prin orice țară, stat sau teritoriu), ca urmare a acestor neconformități, cu excepția cazului în care acest lucru este cauzat strict de neglijența gravă sau de conduita necorespunzătoare intenționată a Transportatorului. Pasagerii care călătoresc cu animale care nu respectă reglementările în vigoare trebuie să ramburseze amenzile, pierderile, despăgubirile și toate costurile și pagubele suportate de Transportator datorită unei asemenea situații. Transportatorul are dreptul, în orice moment, să stabilească condițiile suplimentare pe care le consideră adecvate, la alegerea sa.

(j) Pasagerii pot obține toate informațiile relevante cu privire la transportul animalelor și, în special, la suprataxa prevăzută la Articolul 10.4.1 (g) de mai sus de la Transportator și de la Agentul Autorizat al acestuia și accesând Website-ul KLM.

10.4.2 Animale transportate în cabină

(a) Animalele de companie și cuștile lor nu vor fi în niciun caz acceptate în cabină atunci când depășesc o greutate stabilită de Transportator. Informații cu privire la greutatea maximă pot fi obținute la cerere de la Transportator și de la Agentul Autorizat al acestuia și accesând Website-ul KLM.

(b) Animalele de companie trebuie să fie puse în containere proiectate în acest scop, care sunt închise și care cuprind animalul în totalitate și în care animalul are posibilitatea să se ridice în picioare, să se întoarcă și să respire cu ușurință și în mod liber.

(c) Pasagerul se angajează să nu scoată Animalele de companie din cușca lor, chiar și parțial, pe întreaga durată a zborului.

10.4.3 Pisicile și câinii transportați în cală

Animalele de companie trebuie să fie amplasate într-o cușcă din plastic sau din fibra de sticlă rigidă de transport aprobată de către IATA (International Air Transport Association).

ARTICOLUL 11: ORARUL DE ZBOR

11.1 Zborurile și orarul aferent comunicate pe canalele oficiale ale Transportatorului sunt informative și nu au valoare contractuală. Acestea sunt destinate exclusiv informării Pasagerilor cu privire la zborurile oferite de Transportator. Lista acestora nu este definitivă și poate fi modificată după data publicării.

11.2 Pe de altă parte, Orarul de Zbor menționat pe Biletul de Avion este considerat ca făcând parte integrantă din Contractul de Transport, sub rezerva modificărilor din motive independente de voința Transportatorului.

11.3 În cazul unei modificări a programului de zbor, Pasagerul va fi informat folosindu-se datele de contact furnizate în momentul rezervării. Este responsabilitatea Pasagerului de a furniza Transportatorului date de contact corecte și complete, astfel încât să poată fi contactat în cazul unei modificări a condițiilor de zbor. În cazul modificării orarului de zbor, dacă pasagerul decide împotriva datelor propuse, acesta poate solicita o rambursare în conformitate cu articolul 14.

ARTICOLUL 12: ÎNTÂRZIERI ȘI ANULAREA ZBORURILOR

12.1 Transportatorul va lua toate măsurile rezonabile pentru a evita întârzierea în transportul Pasagerului și a Bagajului acestuia. Pentru a preveni anularea sau întârzierea unui zbor, Transportatorul poate organiza ca un zbor să fie operat în numele său de către un Transportator alternativ și/sau cu o aeronavă alternativă și/sau folosind alte mijloace de transport.

12.2 În cazul anulării sau întârzierii unui zbor, Transportatorul va aplica toate prevederile reglementărilor aplicabile. Informații referitoare la drepturile pasagerului în cazul întârzierilor și anulărilor sunt disponibile la Transportator și la Agenții Autorizați ai acestuia și pe Website-ul KLM.

ARTICOLUL 13: REFUZUL ÎMBOARCĂRII ȘI RETROGRADAREA

13.1 În cazul în care Transportatorul decide să refuze îmbarcarea Pasagerului, din motive de supraz rezervare sau din alte motive, având drept rezultat faptul că Transportatorul nu are posibilitatea de a oferi un loc Pasagerului, chiar dacă Pasagerul are o Rezervare confirmată, un Bilet valabil și a ajuns pentru check-in și îmbarcare în conformitate cu limitele de timp și condițiile prevăzute, Transportatorul va acorda Pasagerului despăgubirea prevăzută de reglementările relevante în vigoare, atunci când este cazul.

13.2 În cazul în care Pasagerul este plasat într-o clasă inferioară față de cea pentru care Biletul a fost achiziționat, Transportatorul va restitui diferența de Tarif, în condițiile prevăzute de reglementările relevante în vigoare. Informații referitoare la drepturile pasagerului în cazul Refuzului Îmbarcării și retrogradării sunt disponibile la Transportator și Agenții Autorizați ai acestuia și pe Website-ul KLM.

ARTICOLUL 14: RAMBURSĂRI

14.1 Rambursarea unui Bilet, în întregime sau parțial, se va face în conformitate cu condițiile prevăzute în prezentul Articol 14, în conformitate cu condițiile tarifare ale Biletului și cu toate circumstanțele din reglementările relevante în vigoare. Dacă vă anulați zborul (zborurile) sau dacă sunteți refuzat în conformitate cu articolul 9.1 litera (f) (i) sau (k), articolul 9.2, articolul 9.3 sau articolul 9.4 și aveți un bilet nerestituibil, puteți solicita restituirea taxei de aeroport neutilizate. Cu toate acestea, în cazul un bilet nerestituibil, suprataxele internaționale impuse de transportatorul nu vor fi rambursate.

Tariful de rezervare, taxa de serviciu și suprataxele de plată nu sunt rambursabile, indiferent de condițiile biletului. Pentru dispoziții în caz de forță majoră invocate de către un pasager, consultați articolul 3.3.

14.2 O rambursare, în cazul în care este permisă de condițiile tarifare ale Biletului, va fi făcută pe baza Tarifului Inclusiv Taxele plătit pentru Bilet. Dacă anulați zborul/zborurile dumneavoastră și nu aveți un bilet rambursabil puteți solicita rambursarea taxelor de aeroport neutilizate. Cu toate acestea, cu un bilet nerambursabil, taxele internaționale impuse operatorilor nu vor fi rambursate. Taxa de rezervare, taxa de reemitere a biletului, precum și taxele platilor sunt nerambursabile, indiferent de condiția biletului dumneavoastră. Pentru dispoziții în caz de forță majoră invocată de un pasager, a se consulta articolul 3.3.

14.3 Cererea de rambursare a prețului unui Bilet trebuie să fie înaintată emitentului Biletului (Transportatorul sau Agentul Autorizat, după caz).

14.4 Transportatorul va refuza să facă o rambursare:

(a) Pentru orice Bilet, în cazul în care cererea este transmisă după expirarea perioadei de valabilitate a Biletului.

(b) Pentru un Bilet care respectă prevederea legislativă sau de reglementare de deținere a unui Bilet care permite Pasagerului să părăsească țara, cu excepția cazului în care respectivul Pasager furnizează dovezi suficiente pentru a stabili că are permisiunea să locuiască în respectiva țară sau că va pleca folosind un alt Transportator, sau folosind orice alt mijloc de transport.

(c) Pentru un Bilet, în cazul în care titularul nu este admis de către autoritățile de la Locul de Destinație, Locul de Opreire Acceptat sau locul de Escală, și în cazul în care Pasagerul a fost întors la punctul său de îmbarcare sau la orice altă destinație din acest motiv.

(d) Pentru un Bilet furat, falsificat sau contrafăcut.

(e) Pasagerilor care nu au respectat condițiile prevăzute la Articolul 8.

(f) For Passengers that are refused Carriage by the Carrier pursuant to Article 9.1 (f), (i) or (k), Article 9.2, Article 9.3 or Article 9.4.

14.5 Rambursările respectă reglementările aplicabile în țara în care Biletul a fost inițial achiziționat și/sau reglementările aplicabile în țara în care trebuie efectuată rambursarea.

ARTICOLUL 15: CONDUITA LA BORDUL AERONAVEI

15.1 La bordul aeronavei, Pasagerii nu trebuie să se comporte într-o manieră care este de natură să producă inconveniențe, să amenințe sau să pună în pericol una sau mai multe persoane, bunuri sau aeronava în sine. Pasagerii nu trebuie să împiedice echipajul să-și îndeplinească sarcinile și trebuie să respecte instrucțiunile și recomandările echipajului, în scopul de a asigura securitatea și siguranța aeronavei, buna desfășurare a zborului și confortul Pasagerilor.

15.2 Din motive de securitate, Transportatorul poate interzice sau limita utilizarea la bordul aeronavei a dispozitivelor electronice, cum ar fi telefoane mobile, laptop-uri, aparate de înregistrat portabile, radiouri portabile, jocuri electronice sau dispozitive de emisie, precum și toate jocurile cu comandă radio și aparate de tip walkie-talkie, cu excepția aparatelor auditive și a stimulatorilor cardiace.

15.3 Fumatul (incluzând țigări convenționale, țigări electronice sau alte forme artificiale de fumat) este strict interzis la bordul aeronavei.

15.4 Transportatorul poate limita sau interzice consumul de alcool la bordul aeronavei. Consumul oricăror băuturi alcoolice transportate în aeronavă de către Pasageri sau consumul oricărui produs scutit de taxe vamale cumpărat de la bordul aeronavei este interzis.

15.5 Orice înregistrare, captură sau difuzare – prin orice mijloace și în orice formă – a imaginii, vocii sau a oricărui element care permite identificarea unui membru al echipajului sau a unui pasager prezent la bord este strict interzisă, cu excepția cazului în care a fost obținut consimțământul prealabil și explicit de la persoanele vizate.

15.6 În cazul în care un Pasager nu respectă prevederile prezentului Articol, Transportatorul poate lua toate măsurile necesare și rezonabile, în conformitate cu prevederile legislative și de reglementare, cu scopul de a preveni continuarea unui astfel de comportament. În acest scop, transportatorul poate aplica măsuri de restricție, poate debarca pasagerul, poate refuza continuarea transportării pasagerului în orice moment și poate atașa anumite condiții suplimentare la continuarea transportului pasagerului.

15.7 În cazul în care un Pasager nu respectă prevederile prezentului Articol (și pe cele ale Articolului 9 cu privire la refuzul și limitarea transportului) sau comite un act criminal sau condamnatibil la bordul unei aeronave, Transportatorul își rezervă dreptul de a lua măsuri legale împotriva menționatului Pasager și de a solicita despăgubiri.

15.8 În cazul în care, ca urmare a comportamentului unui Pasager, Transportatorul deviază aeronava către un loc de destinație neprogramat, Pasagerul trebuie să plătească Transportatorului cheltuielile rezonabile ale unei astfel de devieri.

ARTICOLUL 16: PREVEDERI PENTRU SERVICII AUXILIARE

16.1 În cazul în care Transportatorul, în cadrul obiectului Contractului de Transport și conform legislației aplicabile, este de acord să asigure servicii auxiliare altele decât transportul aerian, sau în cazul în care Transportatorul emite un Bilet sau un cupon cu valoare pentru transport sau pentru alte servicii, cum ar fi, de exemplu, pentru rezervări la hotel sau închirieri de mașini, Transportatorul va face acest lucru numai în calitate de agent pentru și în numele unei terțe părți

(dacă nu s-a convenit în mod explicit altfel) și nu va avea calitatea de partener contractual al Pasagerului pentru aceste servicii. Se vor aplica condițiile de transport sau de vânzare care guvernează activitățile părților terțe menționate.

16.2 În cazul în care Transportatorul oferă unui Pasager servicii de transport terestru sau maritim (tren/autobuz/barcă, etc.), Transportatorul acționează doar în calitate de agent pentru, și în numele unei terțe părți, chiar dacă un astfel de transport este identificat sub Codul de Identificare. Respectivului transport terestru sau maritim i se pot aplica diferite sisteme privind răspunderea. Condițiile de transport și sistemele de răspundere sunt disponibile, la cerere, la partea care asigură transportul terestru/maritim. Transportatorul nu răspunde de Daunele produse Pasagerilor și Bagajelor acestora în timpul transportului feroviar, rutier sau maritim.

ARTICOLUL 17: TRANSPORTATORI AERIENI SUCCESIVI

17.1 Transportul Aerian efectuat de mai mulți Transportatori succesivi, în baza unui singur Bilet sau a unui Bilet Complementar, se consideră că reprezintă o singură operațiune cu scopul de a determina aplicarea Convenției la transport.

17.2 În cazul în care Transportatorul a emis Biletul sau este primul Transportator desemnat pe Bilet sau pe un Bilet Complementar emis pentru Transport succesiv, Transportatorul nu va răspunde pentru acele părți ale călătoriei efectuate de către alt (alți) Transportator(i), cu excepția cazurilor prevăzute la paragraful 3 de mai jos.

17.3 În caz de distrugere, pierdere sau întârziere, sau de deteriorare a Bagajului Înregistrat, Pasagerii sau beneficiarii acestora pot depune o reclamație împotriva Transportatorului care a efectuat transportul în timpul căruia s-a produs distrugerea, pierderea, întârzierea sau deteriorarea. Pasagerii pot depune o reclamație și împotriva primului și ultimului Transportator.

ARTICOLUL 18: FORMALITĂȚI ADMINISTRATIVE

18.1 Prevederi Generale

(a) Pasagerilor li se solicită, pe proprie răspundere, să își procure toate documentele, vizele și permisele specifice necesare pentru călătoria lor și, dacă este cazul, pentru cea a copiilor lor minori și/sau a pasagerilor pentru care răspund și/sau pentru animalele care călătoresc cu ei și, de asemenea, trebuie să respecte toate prevederile legale (legi, regulamente, hotărâri, cerințe și dispoziții) ale Statelor de plecare, de sosire și de tranzit, precum și reglementările și instrucțiunile Transportatorului referitoare la acestea.

(b) Transportatorul nu va răspunde de consecințele suferite de Pasageri în caz de nerespectare a obligațiilor prevăzute la Articolul 18.1 (a).

18.2 Documente de Călătorie

(a) Pasagerilor li se solicită să prezinte documente de intrare, ieșire și tranzit, precum și documente de sănătate și alte documente impuse de reglementările în vigoare (legi, regulamente, hotărâri, cerințe și dispoziții) în Statele de plecare, de sosire și de tranzit. În plus, Pasagerilor li se solicită să predea Transportatorului și/sau să permită Transportatorului să facă o copie a menționatei documente, dacă este necesar, sau să înregistreze informațiile conținute de acestea.

(b) Transportatorul își rezervă dreptul, în conformitate cu Articolul 9, să refuze Transportul în cazul în care un Pasager nu respectă legile și reglementările în vigoare, în cazul în care

Transportatorul are îndoieli cu privire la valabilitatea documentelor prezentate, sau dacă Pasagerul nu permite Transportului să facă și să rețină copii ale oricăror documente sau să rețină în alt mod datele conținute în documentele relevante.

(c) Transportatorul nu va răspunde de pierderile sau de cheltuielile suferite de Pasagerii care nu respectă prevederile prezentului Articol.

18.3 Refuzul Intrării

În cazul în care unui Pasager i se refuză intrarea pe un teritoriu, acesta trebuie să plătească toate taxele și amenzile impuse Transportatorului de către autoritățile locale, precum și Tariful Inclusiv Taxele pentru transport în cazul în care Transportatorul, ca urmare a unui ordin guvernamental, este obligat să ducă Pasagerul înapoi la locul său de plecare sau în altă parte. Prețul Biletului achiziționat pentru transportul la destinația pentru care s-a refuzat intrarea pe teritoriu nu va fi rambursat de către Transportator. Din motive de siguranță și ordine, căpitanul și/sau poliția de escortă poate păstra în custodia sa documentele de călătorie relevante ale Pasagerului în timpul zborului la locul său de plecare sau în altă parte.

18.4 Răspunderea Pasagerului pentru Amenzi, Cheltuieli de Detenție, etc.

În cazul în care Transportatorul trebuie să plătească sau să depună o amendă sau penalizare sau dacă suportă cheltuieli de orice fel datorită nerespectării, voluntare sau involuntare, de către un Pasager a legislației în vigoare în țările în cauză, sau datorită neprezentării de către acesta a oricărui document solicitat, sau prezentării unor documente nevalabile, Pasagerul trebuie, la prima solicitare a Transportatorului, să ramburseze sumele astfel plătite sau depuse, precum și cheltuielile apărute. În acest scop, Transportatorul poate utiliza orice sumă plătită lui pentru transportul neefectuat sau orice sumă aparținând Pasagerului care este deținută de către Transportator.

18.5 Inspecții Vamale

(a) Pasagerii pot fi chemați să asiste la verificarea Bagajului lor (întârziat, Înregistrat sau Neînregistrat), la cererea ofițerilor vamali sau a oricărei alte autorități guvernamentale. Transportatorul nu va răspunde pentru Daunele sau pierderile suferite de Pasagerii care nu respectă această prevedere.

(b) Pasagerii vor despăgubi Transportatorul dacă orice acțiune, omisiune sau neglijență din partea lor provoacă Daune Transportatorului, incluzând, fără limitare, orice nerespectare a prevederilor prezentului Articol sau orice neacordare a permisiunii Transportatorului de a inspecta Bagajul propriu.

18.6 Verificările de securitate

(a) Pasagerii sunt obligați să se supună verificărilor de securitate (și siguranță) solicitate de autoritățile guvernamentale sau de autoritățile aeroportului, precum și celor solicitate de către Transportator.

(b) Transportatorul nu poate fi făcut răspunzător pentru refuzul de a transporta un Pasager, în special în cazul în care un astfel de refuz se bazează pe ideea rezonabilă că respectivul refuz este justificat de legea, reglementările și/sau cerințele aplicabile.

ARTICOLUL 19: RĂSPUNDEREA PENTRU DAUNE

19.1 Prevederi Generale

Răspunderea Transportatorului va fi determinată de Condițiile Generale de Transport ale Transportatorului Contractual, cu excepția cazului în care se prevede altfel și va fi adusă la cunoștință Pasagerului. Dacă KLM este Transportatorul Contractual, se vor aplica următoarele:

19.1.1 Transportul efectuat în conformitate cu prezentele Condiții Generale de Transport este supus regulilor privind răspunderea stabilite de Convenția de la Montreal din 28 mai 1999, de Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a „Regulamentului (CE) nr. 2027/97 din 9 octombrie 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, în ceea ce privește transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora”.

19.1.2 În măsura în care dispozițiile următoare nu intră în conflict cu alte prevederi din prezentele Condiții Generale de Transport și, în baza Convenției, se aplică următoarele:

(a) Răspunderea Transportatorului este limitată la Daunele care s-au produs în timpul Transportului Aerian al cărui Cod de Identificare apare pe Cuponul sau pe Biletul care corespunde zborului. În cazul în care Transportatorul emite un Bilet pentru un serviciu de transport efectuat de un alt Transportator sau în cazul în care Transportatorul efectuează formalitățile de check-in pentru Bagaj în numele altui Transportator, Transportatorul va acționa doar în calitate de agent în numele și pe seama celui alt Transportator menționat. Dispozițiile în materie de răspundere în caz de transport succesiv sunt prevăzute la Articolul 17.

(b) Răspunderea Transportatorului nu poate depăși suma Daunei directe dovedite și Transportatorul nu va răspunde, în niciun fel, pentru Daunele indirecte sau pentru orice formă de Daune necompensatorii.

(c) Transportatorul nu răspunde pentru Daunele care rezultă din respectarea de către Transportator a oricăror prevederi ale legii sau reglementări (legi, regulamente, hotărâri, cerințe și dispoziții) sau din nerespectarea menționatei prevederi de către Pasager.

(d) Contractul de Transport, inclusiv prezentele Condiții Generale de Transport și toate excluderile sau limitări de răspundere conținute în prezentul document, se aplică Agențiilor Autorizați ai Transportatorului, partenerilor cu Coduri Partajate ai Transportatorului, reprezentanților săi oficiali, agenților săi, reprezentanților săi, prepușilor și proprietarului aeronavei utilizate de către Transportator, precum și personalului respectivului proprietar, angajaților și reprezentanților respectivului proprietar și agenților. Suma totală de recuperat de la persoanele menționate mai sus nu poate depăși valoarea răspunderii Transportatorului.

(e) În cazul în care Transportatorul dovedește că Dauna a fost provocată sau favorizată de neglijență sau de altă acțiune greșită sau omisiune din partea persoanei care solicită despăgubirea sau ale cărei drepturi aceasta le exercită sau din ale cărei drepturi respectiva persoană își obține dreptul, Transportatorul va fi exonerat în întregime sau parțial de răspunderea sa în măsura în care o astfel de neglijență sau acțiune greșită sau omisiune a provocat sau a favorizat Dauna. Prezentul paragraf se aplică tuturor prevederilor referitoare la răspundere din prezentele Condiții de Transport, incluzând din motive de claritate Articolul 19.2.1.

(f) Cu excepția cazului în care se prevede altfel în mod expres, niciuna dintre aceste dispoziții nu constituie o renunțare la orice excludere sau limitare a răspunderii Transportatorului, a proprietarului a cărui aeronavă este utilizată de către Transportator, a personalului, oficialilor,

agenților sau reprezentanților acestora, în conformitate cu Convenția și cu legea obligatorie și aplicabilă.

19.2 Prevederi Aplicabile Zborurilor Internaționale și Naționale

19.2.1 Vătămare Corporală

(a) Conform părții rămase din prezentul Articolul 19.2.1, Transportatorul răspunde de Daunele pricinuite în caz de deces sau de vătămare corporală suferită de un Pasager dacă este cauzată de un accident care a avut loc la bordul aeronavei sau în cursul oricărei operațiuni de îmbarcare sau de debarcare, astfel cum sunt definite de Convenția de la Montreal.

(b) Transportatorul nu va răspunde pentru nicio Daună în următoarele situații:

În cazul unui Pasager transportat a cărui vârstă sau stare mintală sau fizică implică orice pericol sau risc pentru sine, Transportatorul nu va răspunde pentru vătămări corporale, cum ar fi boală, vătămare, dizabilitate sau deces, sau orice agravare a unei astfel de boli, vătămări sau dizabilități, cu condiția ca astfel de vătămări corporale să fie datorate exclusiv unei asemenea stări.

(c) În cazul daunelor care decurg din articolul 19.2.1 litera (a) care nu depășesc 151.880 DST pentru fiecare Pasager, Transportatorul nu va exclude sau limita răspunderea acestuia. Cu toate acestea, Transportatorul va avea dreptul de a invoca Articolul 19.1.2 (e). Transportatorul nu va fi răspunzător pentru Daune în baza Articolului 19.2.1 litera (a) în măsura în care acestea depășesc pentru fiecare Pasager 151.880 DST în cazul în care Transportatorul dovedește că:

(1) respectiva Daună nu a fost cauzată de neglijență sau de orice altă acțiune greșită sau omisiune din partea Transportatorului sau a prepușilor sau agenților săi; sau

(2) respectiva Daună a fost cauzată exclusiv din neglijență sau de altă acțiune greșită sau omisiune din partea reclamantului, Pasagerul ale cărui drepturi sunt exercitate sau de la care rezultă drepturile care sunt exercitate sau un terț.

(d) Transportatorul își rezervă toate drepturile de recurs și de subrogare împotriva tuturor terților.

(e) În caz de deces sau vătămare corporală rezultând dintr-un accident aviatic, așa cum sunt definite prin articolul 28 al Convenției și în conformitate cu articolul 5 din Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 al Consiliului din 19 octombrie 1997, persoana(ele) în cauză menționată(e) în prezentul document vor beneficia de o plată în avans pentru a-i permite satisfacerea nevoilor sale imediate, respectiva plată în avans fiind proporțională cu prejudiciul material suferit. Menționatul avans nu trebuie să fie mai mic decât echivalentul în euro a 16.000 DST pentru fiecare Pasager în caz de deces. În conformitate cu legislația aplicabilă, menționatul avans va fi plătit în termen de 15 zile de la identificarea Beneficiarului.

În conformitate cu articolul 5 din Regulamentul (CE) nr. 889/2002 din 13 mai 2002 și cu articolul 28 din Convenția de la Montreal din 28 mai 1999, plata unui astfel de avans sau orice plată anticipată nu va constitui o recunoaștere a răspunderii și menționatele sume pot fi deduse din orice sume pe care Transportatorul le datorează ulterior.

Menționata plată în avans nu este rambursabilă, cu excepția cazului în care persoana care a primit plata în avans nu a fost persoana îndreptățită la despăgubire sau în cazul în care prejudiciul a fost provocat sau a fost favorizat de neglijență sau de orice altă acțiune greșită sau omisiune din partea persoanei care solicită despăgubirea, sau a persoanei de la care aceasta își obține drepturile proprii.

19.2.2 Daune ca rezultat al Întârzierilor

(a) Răspunderea Transportatorului cu privire la orice daune cauzate de întârzierea transportului aerian al Pasagerilor va fi limitată la 6.303 DST pentru fiecare Pasager.

(b) Răspunderea Transportatorului cu privire la orice daune cauzate de întârzierea transportului aerian al Bagajului va fi limitată la 1.519 DST pentru fiecare Pasager. În această limită se aplică Articolul 19.2.3 litera (c).

(c) Fără a aduce atingere dispozițiilor din subparagrafele (a) și (b) din prezentul Articol, Transportatorul nu va răspunde pentru nicio Daună provocată de întârziere în cazul în care Transportatorul dovedește că el, prepușii și agenții săi au luat toate măsurile care ar putea fi în mod rezonabil necesare pentru a evita Dauna, sau că a fost imposibil pentru el sau pentru aceștia să ia astfel de măsuri.

19.2.3 Daune produse Bagajului

(a) În conformitate cu articolul 17 din Convenția de la Montreal, Transportatorul răspunde pentru Daunele produse de pierderea sau deteriorarea Bagajului Înregistrat, numai cu condiția ca evenimentul care a cauzat pierderea sau deteriorarea să fi avut loc la bordul aeronavei sau în cursul oricărei perioade în care Transportatorul a avut custodia Bagajului Înregistrat.

(b) Excluderi ale răspunderii Transportatorului:

- Transportatorul nu va răspunde pentru Dauna produsă Bagajului în cazul în care respectiva Daună rezultă din natura sau dintr-un defect inerent, din calitatea sau dintr-un viciu al Bagajului. Dacă Bagajul sau proprietatea conținută în acesta produce daune unei alte persoane sau Transportatorului, Pasagerul trebuie să despăgubească Transportatorul pentru toate pierderile suferite, precum și costurile apărute în consecință.
- Transportatorul nu își asumă nicio răspundere, alta decât cea prevăzută la subparagraful (c) de mai jos pentru orice Daună produsă și/sau pentru pierderea unor obiecte fragile, perisabile sau de valoare sau a unor obiecte care nu sunt ambalate în mod adecvat.

c) Valoarea Daunei Compensabile:

- Răspunderea Transportatorului în cazul distrugerii, pierderii sau deteriorării Bagajului va fi limitată la 1.519 DST per Pasager. Dacă a fost declarată o valoare mai mare în conformitate cu articolul 10.2.3 litera (a), răspunderea Transportatorului va fi limitată la valoarea declarată, cu excepția cazului în care Transportatorul poate furniza dovada că valoarea menționată este mai mare decât interesul real al Pasagerului în momentul livrării.
- Pentru Bagajul Neînregistrat permis la bord, Transportatorul poate fi făcut răspunzător doar în cazul culpei dovedite a Transportatorului, a prepușilor sau a agenților acestuia.

ARTICOLUL 20: TERMENE LIMITĂ PENTRU RECLAMAȚII ȘI ACȚIUNI PRIVIND RĂSPUNDEREA

20.1 Notificarea Reclamațiilor pentru Bagaj

(a) Primirea Bagajului Înregistrat fără reclamație reprezintă dovada la prima vedere că Bagajul a fost predat și acceptat în stare bună și în conformitate cu Contractul de Transport, cu excepția cazului în care Pasagerul face dovada contrariului. Toate Bagajele care lipsesc trebuie să fie

declarate Transportatorului imediat la sosirea zborului. Orice declarații făcute ulterior nu vor fi luate în considerare. În același mod, orice articol care lipsește din Bagaj trebuie declarat Transportatorului cât mai curând posibil. Orice declarație făcută cu întârziere nu va fi luată în considerare.

(b) În caz de deteriorare sau distrugere a Bagajului, persoana care are dreptul la predare trebuie să reclame Transportatorului imediat după descoperirea deteriorării și, cel mai târziu, în termen de 7 zile de la data primirii, în cazul unui Bagaj Înregistrat. În caz de întârziere, reclamația trebuie făcută cel târziu în termen de 21 de zile de la data la care Bagajul a fost pus la dispoziția sa. Orice reclamație trebuie să fie făcută în scris și predată sau expediată în termenul prevăzut. În cazul în care nu se face nicio reclamație în termenul prevăzut, nu este admisibilă nicio acțiune împotriva Transportatorului, cu excepția situației de fraudă din partea acestuia.

20.2 Acțiuni privind Răspunderea făcute de Pasageri

Toate reclamațiile și drepturile la despăgubiri se sting dacă nu se intentează o acțiune într-o perioadă de doi ani, calculată de la data sosirii la destinație sau de la data la care aeronava ar fi trebuit să sosească, sau de la data la care Transportul s-a oprit. Metoda de calcul a acestei perioade va fi stabilită de legea instanței sesizate asupra acestui caz.

20.3 Reclamații și Acțiuni Depuse în Scris

TOATE RECLAMAȚIILE SAU ACȚIUNILE PREVĂZUTE LA ARTICOLUL 20 TREBUIE SĂ FIE FĂCUTE ÎN SCRIS, ÎN TERMENELE SPECIFICATE.