



Yolcu ve bagaj Genel Taşıma Koşulları



Sayın yolcumuz,

İşbu Genel Taşıma Koşulları, KLM Tanıtım Kodunun biletinizin taşıyıcı kısmında ya da ilgili kuponda yazdığı tüm uçuşlarda veya uçuş bölümlerinde, aynı zamanda Genel Taşıma Koşullarında belirtilen diğer durumlarda da geçerlidir.

Son güncellenme tarihi: 1 Aralık 2019 / Küresel

İyi uçuşlar dileriz.

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

İçerik

MADDE 1: TANIMLAR	5
MADDE 2: UYGULAMA KAPSAMI	9
2.1 Genel Hükümler.....	9
2.2 Charter Uçuşlar ve Ortak Uçuşlar.....	10
2.3 Çok uzun pist rötalarına yönelik Acil Durum Planı	10
2.4 Hukukun Üstünlüğü.....	10
MADDE 3: BİLETLER	10
3.1 Genel Hükümler.....	10
3.2 Geçerlilik Süresi.....	11
3.3 Yolcu Tarafından Öne Sürülen Mücbir Sebepler.....	12
3.4 Uçuş Kuponu Kullanım Sırası	12
3.5 Yolcunun Talep Ettiği Değişiklikler	13
3.6 Taşıyıcı Kimliği	13
MADDE 4: ÜCRETLER, BEDELLER, VERGİLER VE HARÇLAR	13
4.1 Ücretler	13
4.2 Bedeller, Vergiler ve Harçlar	13
4.3 Taşıyıcı Tarafından Yansıtılan Düzenleme Bedelleri.....	13
4.4 Ödeme Para Birimi	14
MADDE 5: REZERVASYONLAR	14
5.1 Genel Hükümler.....	14
5.2 Rezervasyon Gereklilikleri	14
5.3 Koltuk Tahsisi.....	14
5.4 Uçaktaki Hizmetler	14
5.5 Uçak tipi.....	14
MADDE 6: KİŞİSEL BİLGİLER	14
MADDE 7: ÖZEL DESTEK	16
MADDE 8: CHECK IN/UÇAĞA BINİŞ	17
MADDE 9: TAŞIMANIN REDDİ VEYA SINIRLANDIRMASI	17
MADDE 10: BAGAJ	19
10.1 Genel Hükümler.....	19
10.1.1. Yolcunun Yükümlülükleri	19
10.1.2 Yasaklanmış Maddeler	19
10.1.3 Arama Hakkı.....	19
10.1.4 Bagajı Taşımayı Reddetme Hakkı.....	20
10.2 Kontrol Edilmiş Bagaj	20
10.2.1 Genel Hükümler.....	20
10.2.2 Bagaj Haddi	21
10.2.3 Özel Değer Bildirisi	21
10.2.4 Bagajların toplanması ve dağıtımı.....	21
10.3 Kontrol Edilmemiş Bagaj	21
10.4 Hayvanlar	22
10.4.1 Genel Hükümler.....	22
10.4.2 Kabin içinde seyahat eden hayvanlar	23
10.4.3 Bagaj Bölümünde Seyahat Eden Hayvanlar	23

MADDE 11: PROGRAMLAR	23
MADDE 12: RÖTARLAR VE İPTAL EDİLEN UÇUŞLAR	23
MADDE 13: UÇAĞA ALINMAMA VE DERECE AZALTMA	24
MADDE 14: ÜCRET İADELERİ	24
MADDE 15: UÇAK İÇİNDE DAVRANIŞLAR	24
MADDE 16: YAN HİZMETLER İÇİN HÜKÜMLER	25
MADDE 17: MÜTESELSİL HAVAYOLU TAŞIYICILARI	25
MADDE 18: İDARİ FORMALİTELER	26
18.1 Genel Hükümler.....	26
18.2 Seyahat Belgeleri.....	26
18.3 Giriş Reddi.....	26
18.4 Yolcunun Ceza, Tutukluluk Masrafları vb. için Maddi Yükümlülükleri	26
18.5 Gümrük Kontrolleri	27
18.6 Güvenlik Kontrolleri	27
MADDE 19: HASARA KARŞI SORUMLULUK	27
19.1 Genel Hükümler.....	27
19.2 İç ve Dış Hat Uçuşlarına Uygulanabilir Hükümler.....	28
19.2.1 Fiziksel Yaralanma	28
19.2.2 Rötalar Sonucunda Vuku Bulan Zarar.....	29
19.2.3 Bagaj Hasarı	29
MADDE 20: HAK TALEPLERİ VE SORUMLULUK DAVALARINA İLİŞKİN SÜRE KISITLAMASI	30
20.1 Bagaj için Hasar Bildirimi.....	30
20.2 Yolcularca Açılacak Sorumluluk Davaları	30
20.3 Yazılı Olarak Gönderilmesi Gereken Hak Talepleri ve Davalar	30

MADDE 1: TANIMLAR

İşbu şart ve koşullar içinde ve bu belgede aksi öngörülmedikçe, aşağıdaki terimler, yine aşağıda verilen anlamlarla kullanılmıştır:

Asıl Taşıyıcı (veya İşletmeci Taşıyıcı)

gerçekte uçuşu yapan Taşıyıcı anlamına gelir.

Yönetim Ücretleri uygulanabildiği durumlarda bir biletin değiştirilmesi ("Değiştirme Ücretleri"), yeniden kesilmesi ("Yeniden Kesme Ücretleri") veya ücret iadesi ("İade Ücretleri") gibi, ancak bunlarla sınırlı kalmamak üzere, Taşıyıcı ve/veya Yetkili Acenteleri tarafından Yolcuya yansıtılan ücretler anlamına gelir. Yolcular, Rezervasyonlarının tamamlanmasından önce, Taşıyıcı tarafından geçerli Yönetim Ücretlerinin miktarı konusunda bilgilendirilir.

Kararlaştırılmış Durak Kalkış Yeri ve Varış Yeri arasında Programlarda gösterilen noktada bulunan, Taşıyıcı tarafından programa dahil edilmiş durak anlamına gelir.

Hava Taşımacılığı (veya Hava Yolculuğu) bir Yolcunun ve beraberindeki Bagajın bir uçakta taşınması anlamına gelir.

Madde bu Genel Taşıma Koşullarının maddeleri anlamına gelir.

Yetkili Acente Taşıyıcının hizmetleri veya söz konusu acente uygun biçimde yetkilendirilmişse başka bir Taşıyıcının Hava Taşımacılığı biletlerinin satışı konusunda, Taşıyıcı tarafından Taşıyıcıyı temsil etmekle yetkilendirilmiş gerçek veya tüzel kişi anlamına gelir.

Bagaj aksi belirtilmedikçe hem Kontrol Edilmiş Bagaj hem de Kontrol Edilmemiş Bagaj anlamına gelir.

Bagaj Hakkı eğer varsa, ücret şartlarına bağlı olarak her Yolcunun bir ücret karşılığında veya ücret ödemediği seyahat edebileceği Taşıyıcı tarafından belirlenmiş maksimum bagaj miktarı (adet ve/veya ağırlık ve/veya boyut olarak) anlamına gelir.

Bagaj Fişi Yolcuya Taşıyıcı tarafından verilen Kontrol Edilmiş Bagajın taşınmasına ilişkin Tanımlama Formunun bir parçası anlamına gelir.

Bagaj Etiket Tanımlama Formunun Kontrol Edilmiş Bagaja yapıştırılan parçası anlamına gelir.

Lehtar yürürlükteki kanuna uygun olarak söz konusu Yolcu adına tazminat talep edebilen Yolcu veya başka herhangi bir kişi anlamına gelir

Kabin Bagajı (bk. Kontrol Edilmemiş Bagaj)

Taşıyıcı Bilet veya Bağlantılı Bilet üzerinde Tanıtma Kodu yazan KLM ve/veya başka bir taşıyıcı anlamına gelir.

Charter Uçuşu Yolcu ile akdedilmiş bir Taşıma Sözleşmesine sahip taşıyıcının ("Akdi Taşıyıcı"), Hava Taşıma işinin tamamını veya bir kısmını gerçekleştirmesi için başka bir taşıyıcıya ("Asıl Taşıyıcı") alt sözleşmeyle sorumluluk verdiği operasyon anlamına gelir. Bu ayrıca, Yolcuyla sözleşme yapmış başka bir tarafın (örneğin bir tur operatörü), Yolcuyla veya başka bir kişiyle anlaşmaya vardığı ve paket seyahat, paket tatil ve paket turlarla ilgili olarak Hava Taşımacılığı işinin tamamını veya bir

kısmını, 90/314/EEC AB sayılı Yönerge kapsamında gerçekleştirme görevini Taşıyıcıya verdiği operasyon anlamına da gelir. Bu bağlamda "Akdi Taşıyıcı", kiralık uçağı kiralayan firma veya tur operatörü olup, bu firma veya tur operatörü prensip olarak taşıma için Yolcu veya başka bir kişiyle anlaşma yapar.

Charter Bilet Charter Sözleşmesi kapsamında elektronik veya başka bir biçimde verilen bilet anlamına gelir.

Kontrol Edilmiş Bagaj Taşıyıcının nezaretine aldığı ve kendisi için bir Tanımlama Formu çıkartılmış Bagaj anlamına gelir.

Check-in Bitiş Süreleri (CID) Yolcuların check-in işlemlerini tamamlayıp biniş kartlarını almalarının ve uygulanabilen yerlerde, Bagajın Madde 10.2'ye göre check-in masasına verilmesi gereken zaman sınırı anlamına gelir.

Ortak Uçuş (bk. Ortak Uçuş Seferi)

Ortak Uçuş Seferi Yolcunun bir Taşıma Sözleşmesi yaptığı Taşıyıcı (Sözleşmeli Taşıyıcı veya Akdi Taşıyıcı) veya Sözleşmeli Taşıyıcının Tanıtma Kodunu birleştirdiği başka bir taşıyıcı (Asıl Taşıyıcı) tarafından yapılan uçuş anlamına gelir.

Bağlantılı Bilet Bir asıl Biletin çok sayıdaki Kuponundan dolayı basılması zorunlu duruma gelen bir Bilet anlamına gelir.

Çok uzun pist rötarlarına yönelik Acil Durum Planı

Birleşik Devletler Ulaştırma Bakanlığı (DOT) tarafından belirtildiği gibi, Birleşik Devletler topraklarında bulunan bir havalimanında, pist üzerindeki uçağın uzun süreli rötar yapması durumunda Taşıyıcı tarafından Kabul edilmiş olan acil durum planı anlamına gelir.

Taşıma Sözleşmesi Yolcuya yapılan bildirimlerin yanı sıra, bu tip Genel Taşıma Koşullarını belirten ve ihtiva eden bilet üzerindeki beyanlar ve hükümler anlamına gelir.

Sözleşmeli Taşıyıcı veya Akdi Taşıyıcı Yolcunun bir Taşıma Sözleşmesi yaptığı ve Bilet üzerinde Tanıtma Kodunun yazdığı Taşıyıcı anlamına gelir.

Konvansiyon Aşağıdakilerden hangisi geçerliyse o anlama gelir:

(a) Varşova'da,

12 Ekim 1929'da Bazı Kuralların Birleştirilmesi Konvansiyonu,

(b) Varşova Konvansiyonunda değişikliklerin yapıldığı 28 Eylül 1955 tarihli Lahey Protokolü,

(c) 18 Eylül 1961 tarihli Guadalajara Ek Konvansiyonu,

(d) Varşova Konvansiyonunda değişikliklerin yapıldığı Montreal Protokolü 1, 2 ve 4 (1975),

(e) yukarıda belirtilen Konvansiyon ve Protokollerin birleşimi,

(f) 28 Mayıs 1999'da Montreal'de imzalanan Uluslararası Hava Taşımacılığıyla İlgili Bazı Kuralların Birleştirilmesi Konvansiyonu.

Kupon her ikisi de Kuponda belirtilen uçuşu yapacak olan Yolcunun adını taşıyan, kağıda basılmış Uçuş Kuponu veya Elektronik Kupon anlamına gelir.

Hasar Hava Yolu Taşımasıyla ilgili veya bu Taşımaya bağlı diğer hizmetlerle bağlantılı olarak gerçekleşen ölüm, Yolcunun yaralanması, rötar, kayıp, kısmi kayıp veya niteliği ne olursa olsun her türlü hasarı içerir.

Günler bildirim yapılması durumunda bildirim gönderildiği gün hariç olmak ve Biletin geçerliliğini tayin edebilmek amacıyla, Biletin düzenlendiği gün veya uçağın kalkış günü sayılmamak koşuluyla haftanın yedi gününü içeren takvim günleri anlamına gelir.

Uçağa Alınmama Yolcunun uçağa binişinden önce kendisini AB Yönetmeliği 261/2004'ün 3. maddesi ve 2. paragrafına göre bildirmiş olsa dahi, uçağa alınmamasının sağlık, emniyet veya güvenlik ya da eksik seyahat belgesine ilişkin nedenler gibi haklı gerekçelere dayanmaksızın bir uçuşta herhangi bir yolcunun taşınmasını reddetme.

Tanıma Kodu iki veya daha fazla sayıda alfabetik, sayısal, alfa sayısal karakterden oluşan ve Bilet üzerinde diğer karakterlerle birlikte yer alan, IATA tarafından verilen ve bu birliğin bünyesinde bulunan taşıyıcıları ayrı ayrı tanımlayan kod anlamına gelir.

Elektronik Kupon Taşıyıcının bilgisayarlı rezervasyon sisteminde dijital biçimde saklanan elektronik Uçuş Kuponu veya aynı değere sahip başka bir belge anlamına gelir.

Elektronik Bilet Taşıyıcının düzenlendiği veya onun adına düzenlenmiş, Taşıyıcı tarafından veya onun isteği doğrultusunda bilgisayarlı Rezervasyon sisteminde kayıt altına alınmış ve Seyahat Notu (Uçuş Güzergahı ve Makbuz olarak da bilinir) ile kanıtlanan bilet, elektronik Uçuş Kuponu veya aynı değere sahip başka bir belge anlamına gelir.

Ücretler belirlenen bir rezervasyon sınıfına göre, belirlenmiş güzergah ve uygun olduğu durumlarda uçuşlar ve tarihler ve ilgili Ücret koşulları için harçlar, Ücretler, resimler, bir yolculuk için Yolcuya yansıtılan maliyetler anlamına gelir.

Vergi Hariç Ücret Vergiler ve Düzenleme Ücretleri hariç Yolcuya yansıtılan Ücret anlamına gelmektedir.

Vergi Dahil Ücret Net Ücret artı Vergi anlamına gelir.

Uçuş Kuponu Biletin "taşımaya uygun" olarak tanımlanmış olan kısmı veya Elektronik Biletlerde Yolcunun kalkış ve varış noktaları arasında taşınmak zorunda olduğunu tam olarak belirten Elektronik Kupon anlamına gelir.

Mücbir Sebepler ilgili tarafın kontrolü dışında olan ve alınan tüm önlemler ve gösterilen tüm dikkate rağmen önlenmesi mümkün olmayacak aşırı ve tahmin edilemez durumlar anlamına gelir.

Genel Taşıma Koşulları bu Genel Taşıma Koşulları anlamına gelir.

IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği)

güvenli, düzenli ve ekonomik hava taşımacılığını teşvik etmek, hava hizmetlerinin tanıtımını yapmak ve hava hizmetleriyle ilgili sorunlar üzerinde çalışmak amaçlarıyla, 1945 yılının Nisan ayında Montreal'de kurulan Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği anlamına gelir.

Tanımlama Formu Kontrol Edilmiş Bagajın tanımlanmasına yönelik olarak Taşıyıcı tarafından verilen bir etiket anlamına gelir ve bu form Bagaja yapıştırılan bir parça ("Bagaj Etiketi") ve ilgili Bagajın tanımlanması için Yolcuya verilen diğer parçadan ("Bagaj Fişi") oluşur.

İç Hat Uçuşu veya Yurt İçi Uçuşu Kalkış Yeri ve Varış Yerinin aynı Devlet içinde, bölgesel devamlılık içinde olduğu uçuş anlamına gelir.

Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA)'nin Uluslararası Anlaşmaları (IIA ve MIA)

1 Nisan 1997'den bu yana Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (bk. IATA) üyesi olan ve aşağıda tanımlanan 'Konvansiyon' teriminin (a) ve (d) bentlerinde atıfta bulunulan Taşıyıcı sorumluluğuyla ilgili uluslararası hukuk kaynakları yasal kapsamına giren Taşıyıcılar için geçerli olan, 31 Ekim 1995'te Kuala Lumpur'da (IIA) ve 3 Nisan 1996'da Montreal'de (MIA) imzalanan hava Taşıyıcılarının sorumluluklarıyla ilgili Taşıyıcılar arasındaki anlaşmalar anlamına gelir.

Uluslararası Uçuş Konvansiyon tarafından tanımlandığı üzere, Kararlaştırılmış Duraklara veya uçak değişikliklerine ya da Konaklama noktası olarak başka bir Ülke belirlenmiş ve bu belirlemede söz konusu diğer Ülkenin Konvansiyona taraf olup olmadığına bakılmaksızın, Kalkış Yeri ve Varış Yeri ve muhtemel Konaklama yerinin, Konvansiyona taraf olan en az iki farklı Ülkede bulunduğu uçuş anlamına gelir.

Düzenleme Ücretleri (veya Bilet Düzenleme Ücretleri) uygun olan durumlarda, Taşıyıcı veya Yetkili Acentesi tarafından bir Bilet düzenlenmesi karşılığında Yolcuya yansıtılan ücretler anlamına gelmektedir. Söz konusu ücretlerin miktarı Bileti düzenleyen (uygun görüldüğü şekilde Yetkili Acentenin Taşıyıcısı) tarafından belirlenir. Varsa KLM tarafından yansıtılan Düzenleme Ücretlerini, Taşıyıcının ve KLM'nin web sitesinde görebilirsiniz.

Uçuş Güzergahı ve Makbuz (bk. Seyahat Notu)

KLM Hollanda kanunları uyarınca kurulmuş, şirketinin yasal iş merkezi (1182 GP) Amstelveen, Hollanda Amsterdamseweg 55 adresinde bulunan, Hollanda'nın Amsterdam şehrindeki sanayi ve ticaret odasına bağlı, ticaret siciline 33014286 numarasıyla kayıtlı bir limited şirket olan Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. anlamına gelir.

KLM Web Sitesi www.klm.com web sitesi anlamına gelir .

Paket Seyahat 13 Haziran 1990 tarihli Konsey Direktifi 90/314/EEC'de paket seyahat, paket tatil ve paket tur konusunda belirtilen "Paket" ile aynı anlama gelmektedir.

Yolcu elinde bileti bulunan, taşınmış veya taşınacak olan, uçuş ekibi dışındaki kişiler anlamına gelir.

Yolcu Kuponu Taşıyıcı tarafından veya onun adına düzenlenmiş ve bu şekilde tanımlanmış Biletin, Yolcuda kalması gereken kısmı anlamına gelir.

Hareketi Kısıtlı Yolcu ulaşımdan yararlanırken herhangi bir fiziksel engel (duyusal veya hareketsel, kalıcı veya geçici), zihinsel yetersizlik veya bozukluk veya diğer her türlü engel ya da, yaşı sebebiyle hareket kabiliyeti az olan ve tüm Yolculara sunulan hizmetlerden yararlanabilmesi için uygun ilgiye ihtiyaç duyan kimse anlamına gelir.

Evcil Hayvan yolculuk esnasında sahibi olan veya sahibinin adına sorumluluğunu almış kişiyle kabinde veya bagaj bölümünde seyahat eden bir evcil hayvan anlamına gelmektedir.

Kalkış Yeri Bilet üzerinde gösterilen kalkış yeri anlamına gelir (örneğin havalimanı, tren istasyonu veya Bilet üzerinde gösterilen benzer diğer bir kalkış yeri).

Varış Yeri Bilet üzerinde gösterilen varış yeri anlamına gelir (örneğin havalimanı, tren istasyonu veya Bilet üzerinde gösterilen benzer diğer bir varış yeri).

Rezervasyon bir Yolcunun taşıma talebinin Taşıyıcı veya Yetkili Acentesi tarafından kayıt altına alınması anlamına gelir.

Programlar veya Program Göstergeleri Taşıyıcı tarafından veya onun izniyle basılmış program kılavuzlarında gösterilen ve elektronik yollarla kamunun dikkatine sunulan, uçuşla ilgili kalkış ve varış zamanlarının yer aldığı liste anlamına gelir.

Program Göstergeleri (bk. Programlar)

Özel Önem Beyanı Bagajını kontrol edilmek üzere teslim ederken Yolcu tarafından yapılan ve ek ücret karşılığında Konvansiyon tarafından belirlenen, sorumluluk sınırından yüksek bir değeri ifade eden beyan anlamına gelir.

Özel Çekme Hakkı (SDR) birkaç referans para biriminin listelenmiş fiyatları temel alınarak değeri IMF tarafından periyodik olarak tanımlanan Uluslararası Para Fonu (IMF)'nin bir hesap birimidir.

Konaklamalar Bilet üzerinde gösterilen veya Programlarda Yolcu uçuş planındaki konaklama noktaları olarak belirtilmiş, Kalkış Yeri ve Varış Yeri dışındaki noktalar anlamına gelir.

Vergiler devletler, bir havalimanı işletmecisi veya Yukarıdaki Madde 4'de belirtildiği gibi başka bir otorite tarafından koyulan ücretler, vergiler ve harçlar anlamına gelmektedir.

Bilet Bagaj Kontrolü veya Kontrol Edilmiş Bagaj Tanımlama Formu ya da elektronik de dahil maddi olmayan eşdeğer yollarla, Taşıyıcı veya Yetkili Acentesi tarafından düzenlenmiş veya izin verilmiş belge anlamına gelir. Bilet, Taşıma Sözleşmesinin kanıtı olup Uçuş Kuponları, Yolcu Kuponları, yolculara yapılan bildirimler ve işbu Genel Taşıma Koşullarını içerir.

Seyahat Notu (veya Uçuş Güzergahı ve Makbuz) Yolcunun kendi adını, uçuş bilgilerini ve Yolcuya gönderilen bildirimleri içeren bir Elektronik Biletin düzenlenmesini onaylayan ve Taşıyıcının Yolcu için düzenlediği bir veya daha fazla belge anlamına gelir.

Kontrol Edilmemiş Bagaj veya "Kabin Bagajı"

Kontrol Edilmiş Bagaj dışında kalan her türlü Bagaj anlamına gelir. Yolcu, bu Kontrol Edilmemiş Bagajı yanında taşır.

MADDE 2: UYGULAMA KAPSAMI

2.1 Genel Hükümler

(a) Aşağıdaki Madde 2.2 ve Madde 2.4'te belirtilen durumlar dışında, bu Genel Taşıma Koşulları, KLM Tanıtma Kodunun ("KL") Bilet veya ilgili Kuponunda yazdığı tüm uçuşlar veya uçuş bölümleri için geçerlidir.

- (b) İşbu Genel Taşıma Koşulları, Taşıma Sözleşmesinde veya KLM ile Yolcu arasında bağ kuran diğer herhangi bir sözleşme türünde belgede aksi belirtilmedikçe, ücretsiz veya indirimli taşımalar için de geçerlidir.
- (c) Taşımanın tamamı, Yolcunun Rezervasyon tarihinde geçerli olan Taşıyıcı ücretlerine ve Genel Taşıma Koşullarına tabidir.
- (d) İşbu Genel Taşıma Koşulları, 28 Mayıs 1999 tarihli Montreal Konvansiyonu ve yürürlükteki Avrupa yasalarına uygun olarak hazırlanmıştır.
- (e) Taşıyıcının bu Genel Taşıma Koşullarını, KLM ve Yetkili Acentelerinden edinebilir ve KLM'nin web sitesinde görebilirsiniz.

2.2 Charter Uçuşlar ve Ortak Uçuşlar

- (a) Taşıyıcı tarafından sunulan bazı uçuşlar Charter Uçuş veya Ortak Uçuş Anlaşmasına tabidir.
- (b) Yolcuya, Taşıma Sözleşmesi imzalandığında Asıl Taşıyıcının (Taşıyıcıların) kimliği konusunda bilgi verilir. Taşıma Sözleşmesinin imzalanmasının ardından, Bilet üzerinde belirtilenden başka bir Taşıyıcı söz konusu Hava Taşımacılığını yürütebilir ve bilgisi alındığında Yolcu, Asıl Taşıyıcının kimliği konusunda bilgilendirilir. Her durumda, Yolcu, en geç check-in işlemleri esnasında veya önceden check-in olmaksızın bir bağlantı durumunda, uçağa binmeden önce geçerli düzenlemelere göre bilgilendirilir.

2.3 Çok uzun pist rötalarına yönelik Acil Durum Planı

Amerika Birleşik Devletleri dahilinde geçerli olan çok uzun pist rötalarına yönelik Acil Durum Planı, gerçekte uçuşu yürüten Taşıyıcıya aittir (Asıl Taşıyıcı).

2.4 Hukukun Üstünlüğü

İşbu Genel Taşıma Koşulları, uygulanması zorunlu Anlaşmalara, Yönetmeliklere, kanunlara ve düzenleyici gereksinimlere veya kamu düzenini düzenleyen kanunlara aykırı olmadığı ölçüde tatbik edilebilir; aykırı olması durumunda söz konusu kanunlar veya kurallar geçerli olacaktır. İşbu Genel Taşıma Koşullarının bir ya da daha fazla hükmünün iptali, bu geçersiz ve etkisiz olduğu bildirilen madde olmadan Taşıma Sözleşmesinin geçerli olmaya devam edemediği durumlar hariç, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.

MADDE 3: BİLETLER

3.1 Genel Hükümler

- (a) Bilet, aksi kanıtlanmadıkça, Taşıyıcı ve Bilet üzerinde adı bulunan Yolcu arasında Taşıma Sözleşmesinin var olduğunun, yapıldığının ve mutabık kalındığının kanıtıdır.
- (b) Taşıma hizmeti, yalnızca Bilet üzerinde adı geçen Yolculara sağlanır. Taşıyıcı, Yolcuların kimlik belgelerini kontrol etme hakkını saklı tutar. Bundan dolayı Yolcular Taşıyıcıya kimlik belgelerini ve aynı zamanda Yolculukları esnasında her an sorumlu oldukları kişilerin kimlik belgelerini de sunmak zorundadır.
- (c) Bir Bilet, uygulanan kanuna, geçerli düzenlemelere ve özellikle de Paket Seyahatlere tabi olarak devredilemez. Bilet üzerinde adı yazan Yolcunun dışında bir kişinin, Taşımaya ilişkin Bileti sunması veya ücret iadesi talebinde bulunması halinde ve iyi niyetle hareket eden Taşıyıcı, Bileti sunan kişiyi taşır veya kişinin iade talebini yerine getirir ve sonrasında bu kişinin Bilet üzerinde adı geçen Yolcu olmadığı anlaşılırsa, Taşıyıcıdan, Yolcuyu taşınması veya iade talebini yerine getirmesi istenmez ve Taşıyıcı Yolcuya karşı hiçbir şekilde yükümlü ve sorumlu olmaz.
- (d) Özel Ücretlerle satılan bazı Biletler, kısmen veya tamamen değiştirilemez ve/veya iade edilemez. Rezervasyon yaparken Ücretin kullanımına uygulanabilir koşulları danışmak ve gerekli

olduğunda bununla ilişkili riskleri kapsayan sigortayı yaptırmak, Yolcunun sorumluluğudur.

(e) Biletin tabi olduğu zorunlu resmi şartlar bulunduğundan, Biletin mülkiyeti her zaman Bileti düzenleyen Taşıyıcıda olacaktır.

(f) Elektronik Biletler haricinde, Yolcular, yalnızca ilgili uçuşa ait Kuponu ve diğer tüm kullanılmamış Kuponların yanı sıra Yolcu Kuponunu da içeren geçerli bir Bilet gösterebiliyorlarsa taşınırlar. Dahası, Hasar görmüş veya Taşıyıcı ya da onun Yetkili Acenteleri dışında biri tarafından tadil edilmiş bilet, Taşıma için geçerliliğini kaybeder. Elektronik Biletlerde, Yolcuların kimlik belgesi göstermeleri zorunlu olup yalnızca kendi adlarına geçerli bir Elektronik Bilet düzenlenmişse uçakta taşınırlar.

(g) Biletin tamamının veya bir kısmının kaybolması veya zarar görmesi ya da Yolcu Kuponlarını ve tüm kullanılmamış Uçuş Kuponlarını içeren bir Biletin sunulmaması halinde, Taşıyıcı Yolcunun talebi üzerine söz konusu Biletin tamamını veya bir kısmını değiştirecektir. Bu değiştirme işlemi, talebin yapılması ve Taşıyıcının geçerli biletin ilgili uçuş(lar) için düzenlendiğinin kanıtına sahip olması şartıyla, yeni bir Bilet düzenlenerek yapılacaktır. Bileti yeniden düzenleyen Taşıyıcı, kayıp ve tahribatin Taşıyıcı veya Yetkili Acentesinin ihmali sonucu oluşmuş olmaması kaydıyla, biletlerinin yeniden düzenlenmesine karşılık Yolculara Yönetim Ücretlerini yansıtabilecektir. Yolcu tarafından ilgili uçuşlar için düzenlenmiş olduğuna dair bir kanıt sunulmazsa, Bileti yeniden düzenleyen Taşıyıcı Yolcudan, değiştirilen Biletin Vergi Dahil Ücretini ödemesini isteyebilir. Bu ödemenin iadesi, Taşıyıcının kaybedilmiş veya tahrip olmuş Biletin geçerlilik süresi boyunca kullanılmamış olduğuna ilişkin kanıtı varsa, veya bahsi geçen aynı süre zarfında Yolcu asıl Bileti bulur ve Taşıyıcıya ulaştırırsa, yukarıda atıfta bulunulan makul Yönetim Ücretine tabi olmak kaydıyla yapılır.

(h) Biletin kaybolmasını veya çalınmasını önlemek için gereken tüm tedbirleri almak, Yolcunun sorumluluğundadır.

(i) Yolcu, bir ücret indiriminden veya özel şartlara tabi olan bir Ücretten faydalanıyorsa, bu Yolcu, seyahati boyunca her an bu özel ücretin verildiğini doğrulayan ilgili destekleyici belgeleri Taşıyıcının görevlilerine veya acentelerine sağlayabilmeli ve bu belgelerin geçerliliğini kanıtlayabilmelidir. Bu gerekliliklerin sağlanamaması, önceden ödenmiş olan Vergi Dahil Ücret ile Yolcunun ödemesi gereken Vergi Dahil Ücret arasındaki fark kadar bir ücret düzeltmesinin yapılmasına veya Yolcunun uçağa binmesine izin verilmemesine neden olacaktır.

3.2 Geçerlilik Süresi

(a) Bilette veya işbu Genel Taşıma Koşullarında aksi belirtilmedikçe ve biletin kendisinde de belirtildiği gibi, bir Biletin geçerlilik süresini etkileyen Ücretler dışında Bilet, aşağıdaki süre boyunca Taşıma için geçerlidir:

- biletin düzenlenme tarihinden itibaren bir yıl boyunca veya
- biletin düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içinde gerçekleşmesi koşuluyla, ilk Kuponun kullanım tarihinden itibaren bir yıl boyunca.

(b) Geçerli bir Bilette sahip olan bir Yolcunun, Biletinin geçerlilik süresi boyunca bir uçuşta Rezervasyon yaptırmak istediğinde, sadece Taşıyıcının, Yolcu tarafından talep edilen bu Rezervasyonu onaylayamayacak durumda olması nedeniyle seyahat edememesi halinde:

- söz konusu Biletin geçerliliği uygun ilk uçuşa kadar uzatılır,
- aşağıda Madde 14'te (Ücret İadeleri) belirtilen koşullar uyarınca Bilet için Vergi Dahil Ücret iadesi yapılır veya
- Yolcu ilgili ücretin yeniden düzenlenmesini kabul eder.

(c) Seyahate başladıktan sonra, Yolcu sağlık nedenlerinden ötürü Biletin geçerlilik süresi içerisinde seyahate devam edemezse, Taşıyıcı, Yolcunun seyahatine devam etmesine engel olan nedenleri

belirten ilgili sağlık raporunun sunulması üzerine ve bu sağlık sorunlarının Rezervasyonun yapıldığı tarihte bilinmemesi şartıyla, Biletin geçerliliğini Yolcunun tekrar seyahat edebileceği duruma geleceği tarihe veya daha sonra ilk uygun uçuşa kadar uzatacaktır. Bahsi geçen uzatma, yalnızca seyahatin kesintiye uğradığı noktadan başlayacak ve Ücreti önceden ödenen sınıf için geçerli olacaktır. Biletin geçerliliği, sunulan sağlık raporunun üzerinde belirtilen tarihten itibaren en fazla üç ay uzatılacaktır. Aynı şekilde ve yukarıda belirtilen kanıtın koşullarına uymaya tabi olarak Taşıyıcı, talep üzerine, Yolcunun sağlık problemlerinin seyahatine devam edememesine neden olduğu tarihte, Yolcuya eşlik eden birinci dereceden akrabalarının Biletlerinin geçerliliğini de uzatabilir.

(d) Seyahat sırasında Yolcunun vefat etmesi durumunda, vefat eden Yolcuya eşlik eden kişilerin Biletleri, yazılı talep üzerine minimum kalış şartlarından feragat edilerek veya Biletlerin geçerlilik süresi uzatılarak değiştirilecektir. Seyahate başladıktan sonra Yolcunun birinci dereceden akrabasının vefat etmesi durumunda, Yolcunun Biletlerinin ve birlikte seyahat ettiği birinci derece akrabalarının biletlerinin geçerlilik süreleri de aynı şartlarla uzatılarak değiştirilecektir. Yukarıda bahsedilen değişiklikler, ancak geçerli vefat belgesinin teslim alınmasından sonra yapılabilecektir. Yukarıda bahsedilen uzatma süresi, sadece Yolculuğun kesildiği noktada başlayacak ve ödenmiş olan Vergi Dahil Ücrete yönelik olan sınıfta taşıma için geçerli olacaktır. Tüm uzatma süresi, vefat tarihinden itibaren kırk beş (45) günü geçemeyecektir.

3.3 Yolcu Tarafından Öne Sürülen Mücbir Sebepler

Bir Yolcu yukarıdaki Madde 3.1 (d)'de belirtildiği gibi ve Mücbir Sebeplerden dolayı, tamamı veya bir bölümü kullanılmamış bir Bilete sahipse Taşıyıcı, Yolcuya, iade edilemez ve/veya değiştirilemeyen Biletlerinin Vergi Dahil Ücretine karşılık gelen, bir yıl süreyle geçerli, Taşıyıcı'nın uçuşlarına müteakip bir Yolculukta kullanılacak ve yürürlükte olan Yönetim Ücretlerine tabi, Yolcunun Taşıyıcı'ya mümkün olduğu kadar kısa sürede ve uçuş tarihinden önceki bu tip bir Mücbir Sebebin neden olduğu olay hakkında bilgi vermesi ve bunlar hakkında kanıt sağlaması şartıyla bir alacak kuponu sunacaktır.

3.4 Uçuş Kuponu Kullanım Sırası

(a) Bilette bahsedilen bilgilere, uçuş tarihlerine ve rotalara dayanılarak oluşturulan Vergi Dahil Ücret, Bilet satın alındığında programlanan bir Konaklama yeri vasıtasıyla bir Kalkış Yeri ve bir Varış Yeri ile uyumludur ve Taşıma Sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasını oluşturur. Biletin düzenlenme tarihinde uygulanan Ücret sadece tam olarak ve Uçuş Kuponları ardışık sırada kullanılan bir Bilet için, belirtilen Yolculuk ve belirtilen tarihler için geçerlidir.

(b) Mücbir Sebep durumu haricinde, Yolcu tarafından usulsüz kullanım durumunda (örneğin, Yolcu ilk Kuponu kullanmazsa veya Kuponlar oluşturulduğu tarih sırasına göre kullanılmazsa) bu, Yolcunun, sonraki Kupon için check-in esnasında (kalkış saatinden 30 saat öncesinden itibaren) çağrı merkezinde, Yerel Bilet Ofisinde veya havalimanında sabit bir ekstra ücret ödemesiyle sonuçlanacaktır: Sabit ücretler Avrupa içindeki ve Avrupa ve İsrail arasındaki Economy Class uçuşları için 125 €, Avrupa içindeki ve Avrupa ve İsrail arasındaki Business Class uçuşları için 300 €, kıtalararası Economy Class uçuşları için 500 € ve kıtalararası Business Class uçuşlar için 1500 € (ya da yerel para biriminde eş değer tutar) şeklindedir.

(c) Yolcu uçağını kaçırdıktan sonra, aynı rota için kullanılmamış Kupon için olan uçuşun kalkışından 24 saat içerisinde düzenlenmiş yeni bir bilet kullandığını ibraz edebilirse, ekstra ücret uygulanmayacaktır.

3.5 Yolcunun Talep Ettiği Değişiklikler

Yolcunun yapmak istediği değişiklikler, Ücretlerine ve geçerli Yönetim Ücretlerinin ödenmesine bağlı ücret koşullarına tabidir.

3.6 Taşıyıcı Kimliği

Taşıyıcı kimliği, Bilet üzerinde Tanıtma Kodu kullanılarak veya herhangi bir başka şekilde kısaltma olarak gösterilebilir (Madde 1’de belirtildiği gibi). Taşıyıcının adresi, kayıtlı ofislerinden biri veya şirket merkezi olarak kabul edilir.

MADDE 4: ÜCRETLER, BEDELLER, VERGİLER VE HARÇLAR

4.1 Ücretler

Aksi belirtilmedikçe, Biletlere yönelik Ücretler, yalnızca, Kalkış Yerindeki havalimanından Varış Yerindeki havalimanına Taşıma için geçerlidir. Ücretlere, havalimanları ve şehir terminalleri arasında kara taşımacılığı dahil değildir. Ücret, Biletin satın alım tarihinde geçerli olan Ücretlere uygun olarak ve söz konusu Bilet üzerindeki Rezervasyon tarihlerinde programlanmış bir seyahat ve uçuş planı için hesaplanır. Uçuş planında veya seyahat tarihindeki değişiklikler, ilgili Ücreti etkileyebilir.

İlgili Ücretler, Bilet üzerinde belirtilen Kalkış Yerinden Varış Yerine kadar, belirtilen uçuş(lar) için geçerli olan ücret koşullarına uygun olarak ve ilgili taşıma sınıfı için Biletin satın alım tarihinde Taşıyıcı tarafından yayınlanan veya onun tarafından hesaplanan ücretlerdir.

Bir Rezervasyon yaparken Yolcu, Bilet için olan Vergi Dahil Ücret, Düzenleme Ücretleri ve aynı zamanda biletin tüm Ücretleri (Vergi Dahil Ücret ve Düzenleme Ücretleri dahil) konusunda bilgilendirilmelidir.

4.2 Bedeller, Vergiler ve Harçlar

Devletler, diğer yetkili makamlar, havalimanı operatörü veya Taşıyıcı tarafından uygulanan tüm bedeller, vergiler veya harçlar Yolcu tarafından ödenir. Mümkün olduğu kadarıyla, Yolcular Biletleri için Rezervasyon yaparken Vergi Hariç Ücrete ek olarak yansıtılacak olan söz konusu bedeller, vergiler veya harçlardan haberdar edilecek olup, çoğu durumda bunlar Bilet üzerinde ayrı olarak gösterilecektir.

Bu bedeller, vergiler ve harçlar devlet, başka bir otorite veya havalimanı işletmecisi tarafından Rezervasyon tarihinden sonra oluşturulabilir veya artırılabilir. Bu durumda Yolcu, karşılık gelen meblağı ödemek zorundadır. Diğer taraftan, bedeller, vergiler ve harçlar düşer veya ortadan kalkarsa, düşmüş veya ortadan kalkmış meblağlar Yolcuya iade edilebilir. Yolcu ödeme yapıp Biletini aldıktan sonra, söz konusu bedeller, vergiler ve harçlar alınmayacak veya kesilmeyecektir.

4.3 Taşıyıcı Tarafından Yansıtılan Düzenleme Bedelleri

Yolcuya, bir Biletin hazırlanmasından dolayı Düzenleme Bedelleri yansıtılabilir. Düzenleme Bedelleri Yolculuk türüne, Ücrete ve Bilet dağıtım kanalına göre değişiklik gösterebilir. Bu Düzenleme Bedelleri Vergi Dahil Ücrete eklenir. Uygulandığı yerde Taşıyıcı tarafından yansıtılan Düzenleme Bedelleri, Taşıyıcı bölümündeki bir hata nedeniyle iptal edilen Bilet haricinde iade edilemez. Yolcu, Rezervasyonunun tamamlanmasından önce Taşıyıcı tarafından yansıtılacak olan Düzenleme Bedellerinin miktarı konusunda bilgilendirilmelidir.

Varsa, KLM tarafından yansıtılan Düzenleme Bedellerinin bilgisi Taşıyıcıdan ve KLM’nin web sitesinden öğrenilebilir.

4.4 Ödeme Para Birimi

Bilet satın alınırken veya öncesinde Taşıyıcı veya onun Yetkili Acentesi tarafından başka bir para birimi belirtilmedikçe (örneğin yerel para biriminin tahvilinin mümkün olmaması nedeniyle), Vergi Hariç Ücretler, Vergiler, Düzenleme Bedelleri ve Yönetim Ücretleri Biletin satın alındığı ülkenin para biriminde ödenir.

Buna ek olarak, Taşıyıcı, kendi takdirine bağlı olarak, başka bir para biriminde ödeme kabul edebilir.

MADDE 5: REZERVASYONLAR

5.1 Genel Hükümler

Rezervasyonlar, sadece Taşıyıcının bilgisayarlı rezervasyon sistemine kaydedildiğinde onaylanır. Yolcunun talep etmesi halinde Taşıyıcı, Rezervasyonu onaylayan bir belge sunar.

5.2 Rezervasyon Gereklilikleri

Bazı Ücretler, Rezervasyonları değiştirme veya iptal etme olanağını sınırlayan veya ortadan kaldıran koşullara tabidir. Bir Yolcu, Taşıyıcı veya onun Yetkili Acentesi tarafından belirtilen bilet düzenleme zaman sınırı içinde Bilet ücretinin tamamının ödemesini yapmamışsa, Taşıyıcı, ödeme yapmayan ilgili Yolcuya karşı ilave hiçbir yükümlülük taşımadan ve haber vermeksizin Rezervasyonu iptal etme ve koltuğu başka bir Yolcuya tahsis etme hakkına sahip olur.

5.3 Koltuk Tahsisi

Taşıyıcı, koltuk tahsisi taleplerini karşılamak için elinden geleni yapacak olup, yine de, söz konusu koltuk için Rezervasyon onaylanmış olsa bile, belirli bir koltuğun tahsisini garanti edemez. Taşıyıcı, güvenlik veya emniyet veya Mücbir Sebepler dolayısıyla, uçağa binişten sonra da dahil olmak üzere, koltuk tahsisini istediği zaman değiştirme hakkını saklı tutar.

5.4 Uçaktaki Hizmetler

Taşıyıcı, özellikle içecekler, özel yemekler, filmler, koltuklar gibi Yolcuların uçakta sunulan hizmetlerle ilgili gereksinimlerini karşılamak üzere makul çaba gösterecektir. Ancak, işletme, güvenlik ve emniyetle ilgili zorunluluklar veya Taşıyıcının kontrolünde olmayan nedenler, Rezervasyon esnasında bu tür hizmetler onaylanmış olsa dahi uygun hizmetlerin sunulmasına izin vermezse, Taşıyıcı sorumlu tutulamaz.

5.5 Uçak tipi

Bilet Rezervasyonu esnasında veya akabinde Yolcuya belirtilen uçak tipi sadece bilgi amaçlı verilmektedir. Güvenlik ve emniyetle ilgili zorluklar, Taşıyıcının kontrolünde olmayan nedenler veya çalışma kısıtlamaları, Taşıyıcının kendi tarafında hiçbir sorumluluk olmaksızın uçak tipini değiştirmesine neden olabilir.

MADDE 6: KİŞİSEL BİLGİLER

Yolcuların tüm kişisel verileri KLM tarafından KLM [gizlilik politikasına](#) uygun olarak toplanır ve işlenir.

MADDE 7: ÖZEL DESTEK

7.1 Refakatçisi olmayan çocukların, hareketi kısıtlı Yolcuların ve hastalıkları olan kişilerin veya özel desteğe ihtiyaç duyan diğer kişilerin taşınması, özel koşullara bağlı olabilir. Bazı durumlarda

taşıma sadece Taşıyıcının ön iznine bağlı olarak gerçekleştirilir. Taşıyıcı, özel tıbbi durumlarla ilgili tıbbi bir belge isteme hakkını saklı tutar. Hamile bayanların taşınmasını kabul etme Taşıyıcıyla önceden ayarlamaya bağlı olabilir. Madde 7.1 de belirtilen Yolcuların taşınmasıyla ilgili özel durumlar hakkında bilgiler talep üzerine Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentelerinden ve KLM'in web sitesinden alınabilir.

Yolcuların, Taşıyıcıyı Rezervasyon yaparken engellilik halleri veya özel desteğe yönelik herhangi bir ihtiyaçları konusunda bilgilendirmeleri tavsiye edilir. Rezervasyonun ardından veya geçerli düzenlemeler uyarınca kalkıştan 48 saat öncesinden daha kısa sürede özel desteğe yönelik bir talep yapıldığında Taşıyıcı zaman dilimini ve talep edilen desteğin özel niteliğini özellikle hesaba katarak geçerli düzenlemeler gereğince talebi karşılamak üzere elinden gelen her şeyi yapacaktır. Yolcu, check-in yaptırırken veya uçağa binerken özel destek talebinde bulunduğu söz konusu talep zamanında ve geçerli Madde uyarınca yapılmadığı için Taşıyıcı Madde 9 (o) gereğince reddetme hakkına sahiptir.

7.2 Bir Yolcu özel yemek talebinde bulunursa Rezervasyon yaptırırken (ve/veya Rezervasyonu değiştirirken) veya bu amaca yönelik olarak Taşıyıcı tarafından yayınlanan zaman dilimi içerisinde talebinin var olup olmadığını sorgulamalıdır. Aksi takdirde, Taşıyıcı söz konusu yemeğin ilgili uçuşa ait uçakta bulunmasını garanti edemez.

7.3 Bir Yolcu, basınçlı kabinde seyahat etmenin etkileyeceği tıbbi bir geçmişe veya özel bir duruma sahipse Yolcunun özellikle uzun mesafeli bir uçuşa başlamadan önce bir doktora danışarak uçuşlarının olaysız gerçekleşmesi için gerekli tüm önlemleri alması önerilir.

7.4 Yolcu, zihinsel veya fiziksel durum ya da Madde 7.1'in kasamı dahilindeki yetersizlik konusunda Taşıyıcı uyarılmazsa ve bu durum dolayısıyla Taşıyıcı uçağın rotasını planda olmayan bir varış yerine çevirirse, Taşıyıcı, Yolcu açısından Mücbir Sebep olmadığı sürece Yolcudan rotanın değiştirilmesinden kaynaklı maliyeti ve diğer ilgili maliyetleri alma yetkisine sahiptir.

MADDE 8: CHECK IN/UÇAĞA BİNİŞ

8.1 Check in mühletleri (CID) havaalanlarına göre değişiklik gösterir. Yolcular seyahatlerini kolaylaştırmak ve rezervasyonlarının iptal edilmesini önlemek için check in mühletlerine uymakla yükümlüdürler. Taşıyıcı veya Yetkili Acente, taşıyıcıyla yapacakları ilk yolculuk için Yolculara check in mühletleri ile ilgili tüm gerekli bilgileri verecektir. Yolcunun seyahati aktarmalı uçuşları içeriyorsa, bu uçuşlara yönelik check in mühletleriyle ilgili tüm bilgilere sahip olduklarını kontrol etmek Yolcunun sorumluluğundadır.

8.2 Yolcular, yolculukları için gerekli olan işlemleri gerçekleştirebilmek için uçuştan yeteri kadar önce havalimanına gelmelidir; her halükarda Check-In mühletlerine uymalı gerekmektedir. Yolcu buna uymadığında veya Yolcu check-in yaptırmaması için gereken tüm belgeleri sunmadığında ve bundan dolayı seyahat edemediğinde Taşıyıcı, Yolcuya karşı herhangi bir sorumluluğa sahip olmadan ve Taşıyıcı tarafından yükümlülük olmadan Yolcunun rezervasyonunu ve bu Yolcuya ayrılmış koltuk rezervasyonunu iptal edebilir.

8.3 Yolcuların check-in esnasında belirtilen zamanda uçağa binmeden önce uçağa biniş kapısında olmaları gerekir. Taşıyıcı, Yolcu en geç kendisine belirtilen uçağa binme zamanında uçağa biniş kapısında bulunmazsa Yolcuya karşı yükümlülüğü olmaksızın ve Taşıyıcı tarafında herhangi bir

sorumluluk olmadan Yolcunun Rezervasyonunu ve koltuk rezervasyonunu iptal etmeye yetkisi olacaktır.

8.4 Taşıyıcının, bu Maddedeki şartlara uymayan Yolcuya karşı hiç bir yükümlülüğü (taşıma veya bir geri ödeme yapma yükümlülüğü dahil ancak bununla sınırlı olmamak kaydıyla) veya sorumluluğu olmayacaktır.

MADDE 9: TAŞIMANIN REDDİ VEYA SINIRLANDIRMASI

Taşıyıcı, yolcuları ve bagajlarını aşağıdaki durumlardan biri veya daha fazlasının oluşması veya oluşması ihtimalinin doğması durumunda uçağa almama hakkında sahiptir:

(a) Taşıyıcının, kendi makul takdiriyle uçağa kabul etmemenin yasalara, düzenlemelere veya kalkılacak/hava sahasından geçilecek/inilecek ülkeden/eyaletten gelen emirlere uymak için gerekli olduğuna kanaat getirdiği takdirde,

(b) Yolcunun (i) güvenlik şüphesi oluşturacak ve/veya (ii) Taşıyıcıya, Taşıyıcının uçuş ekibine ve/veya yer görevlilerine, uçağına/malına ve/veya varlıklarına, hizmetlerine (Taşıyıcının tüm sadakat programı dahil) veya Yolculara doğrudan ya da dolaylı olarak zarar verecek şekillerde kendini ifade ettiği veya bu şekilde davrandığı durumlarda. Bu tarz ifade veya davranışlar tehdit etmeyi, yer görevlilerine veya uçuş ekibine karşı rencide edici veya hakaret edici dil kullanımını ve bir veya birden fazla kişinin, malın ya da uçağın kendisinin güvenliğini, durumunu (kişilerin sağlığı dahil), hijyenini tehlikeye atmaya çalışmayı veya atmaya kapsar (şaka olarak bile olsa bomba tehdidinde bulunmak da dahildir).

(c) Yolcunun ruhsal ve fiziksel durumunun, alkol, uyuşturucu madde, ilaç kullanımından kaynaklananlar da dahil olmak üzere, kendisine, diğer Yolculara, uçuş ekibine veya eşyalara zarar verebilecek nitelikte olması,

(d) Yolcunun kaçak uyuşturucu madde bulunduruyor olması veya böyle gözükmesi.

(e) Yolcunun bu uçuşuna, bağlantılı uçuşlarına veya önceki uçuşlarına check in yaparken güvenliği, düzeni veya disiplini riske atması ve Taşıyıcının bu hareketin tekrarlanabileceğini düşündüğü durumlarda,

(f) Göçmenlik ve/veya gümrük yetkililerinin ve/veya herhangi bir hükmet yetkilisinin Taşıyıcıyı (yazılı veya sözlü olarak) Yolcunun seyahat etme izni olmadığı konusunda bilgilendirmesi ve/veya Taşıyıcının Yolcuyu (yazılı veya sözlü olarak) kendisini belirli bir süre için veya daimi olarak uçuşlarına kabul etmeyeceğini bildirmesi durumunda. Bu, Taşıyıcının Yolcu hakkında bahsi geçen yetkililerden negatif bir uyarı alması durumlarını içerir. Örneğin, yolcunun uyuşturucu kaçakçılığı yaptığından (veya yapmaya çalıştığından) şüphelenilmesi ve yetkililerin Yolcuyu, Taşıyıcının onu artık uçuşlarına kabul etmeyeceğini bildirmesi.

(g) Taşıyıcının tamamen kendi takdirine bağlı olarak Yolcuyu, Taşıyıcıya, onun mürettebatına ve/veya yer ekibine, uçağına/mallarına ve/veya eşyalarına, hizmetlerine (Taşıyıcının tüm sadakat programı dahil) veya Yolcularına karşı (suçlu) uygunsuz davranmasından dolayı belirli bir süre uçuşlarında taşımamaya karar vermesi ve Yolcuyu bu nedenle sözlü ve yazılı olarak uyarması durumunda,

(h) Yolcunun özellikle aşağıdaki Madde 10.1.3 ve 18.6'da belirtilen güvenlik kontrollerinden geçmeyi veya kimlik belgesini göstermeyi reddetmesi durumunda,

(i) Yolcu biletinin "Yolcu İsmi" kutusunda yazan kişi olduğunu kanıtlayamıyorsa,

(j) Yolcu veya bilet ücretini ödeyen kişinin geçerli olan Vergi Dahil Tarifeyi ve/veya yürürlükteki Düzenleme Ücretlerini ve/veya Vergileri ödemiş olması durumunda,

(k) Yolcunun geçerli seyahat dokümanlarına sahip olmaması, transit yolcu olarak indiği veya

gerekli giriş belgeleri olmadan bir ülkeye yasa dışı olarak giriş yapmaya çalışması veya çalışmış olması, uçuş esnasında seyahat dokümanlarını tahrip etmiş olması, belgelerinin Taşıyıcı tarafından istenen kopyalarını vermeyi reddetmesi, seyahat belgelerinin süresi dolmuş veya uygulanan düzenlemeler ışığında eksik, sahte veya şüpheli olması (örnek: kimlik hırsızlığı, taklitçilik veya evrakta sahtecilik) durumunda,

(l) Yolcu tarafından gösterilen biletin

- geçersiz olması veya
- yasal olmayan yollardan edinilmiş veya Yetkili Acente veya Taşıyıcıya ait kaynaklar dışındaki bir yerden alınmış olması,
- kayıp veya çalıntı belge olarak bildirilmiş olması,
- gasp edilmiş, sahte veya taklit olması veya bu durumdan şüphelenilmesi,
- uçuş kuponunun zarar görmüş veya Taşıyıcı veya Yetkili Acente dışındaki birisi tarafından değiştirilmiş olması durumunda.

(m) Yolcu, yukarıda Madde 3.4 ile belirtilen koşullar altında belirli bir ekstra ücret ödemeyi reddediyorsa.

(n) Yolcu, aşağıda Madde 10 ile belirtilen koşullar altında bir ek ücreti ödemeyi reddediyorsa,

(o) Yolcunun check-in yaparken veya uçağa biniş esnasında özel desteğe ihtiyaç duyuyor olmasına rağmen rezervasyon yapılırken veya geçerli düzenleme uyarınca uçağın duyurulan kalkış saatinden en az 48 saat önce bu servisin istenmemiş olması veya Madde 7.1 uyarınca Taşıyıcının bu servisi sağlayamıyor olması durumunda,

(p) Yolcunun güvenlik, sağlık ve/veya emniyet ile ilgili talimat ve düzenlemelere uymaması durumunda.

(r) Tarife indiriminden veya özel koşullara bağlı bir Tarifeden yararlanan bir Yolcunun, bu özel Tarifenin uygulanması için gerekli olan destekleyici belgeleri ibraz edememesi ve Madde 3.1 (i)'de tanımlanan yeniden ayarlamayı ödemeyi reddetmesi durumunda.

Yukarıdaki (i), (k), (l), (m) ve (n) maddelerinde belirten durumlarda Taşıyıcı Yolcunun Biletini iptal etme hakkına sahiptir. (f), (j) ve (l) maddelerinde belirtilen durumlarda, Madde 14.4 (f)'de belirtildiği gibi, Taşıyıcının, sonuç olarak hiçbir sorumluluk taşımayarak, Yolcu Bileti için istenen ücret iadesini reddetme hakkı vardır.

MADDE 10: BAGAJ

10.1 Genel Hükümler

10.1.1. Yolcunun Yükümlülükleri

(a) Yolcular, tüm Bagajlarının içeriği konusunda bilgi sahibi olduklarını beyan ederler.

(b) Yolcular, Bagajlarını hazırladıkları andan itibaren gözetimsiz bırakmayacaklarını ve başka Yolcu veya kişilerden eşya Kabul etmeyeceklerini taahhüt ederler.

(c) Yolcular, üçüncü kişiler tarafından emanet edilmiş Bagajla seyahat etmeyeceklerini taahhüt ederler.

(d) Yolculara, çabuk çürüyen veya kolay kırılan eşyaları Bagajlarına koymamaları önerilir. Ancak Yolcu bu tip eşyaları veya nesnelere Bagajlarına dahil etmişlerse bu eşyaların ve nesnelere ve aynı zamanda diğer yolculara ait olan Bagajların ve Taşıyıcının uçağının zarar görmemesi için bunların uygun ve güvenli şekilde paketlenmiş ve uygun taşıyıcıların içinde korunaklı olduğundan emin olmalıdır.

10.1.2 Yasaklanmış Maddeler

Yolcular, kalkış yapılacak, gidilecek, transit geçiş yapılacak ya da uçağın üzerinden geçeceği tüm Ülkelerde yürürlükte olan düzenlemeler ve geçerli yasalar gereği uçuşta taşınması yasak veya kısıtlanmış olan hiçbir maddeyi, özellikle de aşağıdakileri Bagajlarına dahil etmeyecektir:

(a) Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonunun (ICAO), Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliğinin (IATA) Tehlikeli Maddeler Kuralları ve Taşıyıcının düzenlemeleriyle belirlenmiş (detaylı bilgi istenildiği takdirde Taşıyıcıdan temin edilebilir), uçağa, uçak içindeki yolculara ve eşyalara zarar verebilecek maddeler. Bu maddelere özellikle asbestler; patlayıcılar; basınçlı gazlar; oksitleyici, radyoaktif veya manyetize maddeler; yanıcı maddeler; zehirli veya aşındırıcı maddeler; sağlık, güvenlik veya eşyalar için uçuş esnasında risk yaratabilecek sıvılar ve diğer maddeler dahildir ancak kısıtlamalar bunlarla sınırlı değildir.

(b) Özellikle kullanılacak uçağın modeline göre Taşıyıcı tarafından ağırlıkları, boyutları, kötü kokuları, yapıları veya kırılabilir ya da dayanıksız olmaları nedeniyle taşınmaları makul sebeplerle uygunsuz bulunan maddeler. Bu maddeler hakkındaki bilgiler talep halinde Yolculara verilecektir;

(c) Avcılık veya spor amaçlı olanlar dışında ateşli silahların ve mühimmatın, kargo veya Check-in Bagajı olarak taşınması için boşaltılıp uygun olarak paketlenmesi ve güvenliklerinin etkinleştirilmesi gerekir. Mühimmat taşınması yukarıda paragraf (a)'da belirtildiği gibi ICAO ve IATA'nın Tehlikeli Madde Düzenlemelerine bağlı olarak yapılır:

(d) Hayvansal ürünler. Avlanma sonucu elde edilen hayvanlar (ve parçaları) da bu kapsamdadır.

(e) Kesici ve delici silahlar, saldırma veya savunma silahı olarak kullanılabilen spreylere, antika silahlar, taklit silahlar, kılıçlar, bıçaklar ve diğer benzeri silahlar. Bu tip silahlar hiçbir koşulda kabinde taşınmaz. Yine de bu silahlar, Taşıyıcının kabulüne bağlı olarak kargo veya Check-in Bagajı kapsamına girebilir.

(e) Madde 10.4'te belirtilen kurallara uyulmadığı durumlarda canlı hayvanlar.

Ayrıca, sıvılar ve jeller, keskin/sivri uçlu silahlar, kesici aletler, kör aletler ve çakmaklar dahil olmak, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Check-in Yapılmamış Bagaj olarak taşınması yasak maddelerle ilgili detaylı bilgi Taşıyıcıdan ve KLM'nin web sitesinden edinilebilir.

10.1.3 Arama Hakkı

Güvenlik/emniyet nedeniyle ve/veya yetkililerin talebi üzerine Yolcudan kendisinin veya Bagajının aramadan geçmesi (X-ray veya başka bir teknik kullanılarak) istenebilir. Yolcunun hazır bulunmadığı durumlarda, özellikle yukarıda Madde 10.1.2'de belirtilmiş maddeleri içerip içermediğinin kontrol edilmesi amacıyla Yolcu yokken Bagajı taranabilir veya açılarak elle kontrol edilebilir. Yolcunun bu kontrolleri reddetmesi durumunda Taşıyıcı, Yolcuyu ve Bagajını uçağa almayı reddedebilir. Bu tür kontrollerin Bagaja veya içindekilere zarar vermesi durumunda, Taşıyıcının bariz ihmali veya bilinçli kötü davranışı nedeniyle oluşmadıysa zarardan Taşıyıcı sorumlu tutulamaz.

10.1.4 Bagajı Taşımayı Reddetme Hakkı

(a) Taşıyıcı, güvenlik ve/veya emniyet nedenlerinden dolayı yukarıda Madde 10.1.2'de belirtilen maddelerden herhangi birini içeriyorsa veya Yolcu Madde 10.1.1'in (a), (b) ve (c) alt maddelerinin hükümlerine uymuyorsa Yolcunun Bagajını taşımayı veya taşımaya devam etmeyi reddedebilir. Taşıyıcı, reddedilen Bagajı ve/veya maddeleri muhafaza altına alma yükümlülüğü yoktur.

(b) Taşıyıcı, özellikle güvenlik, emniyet, hijyen ve/veya işi yürütme nedenlerinden dolayı Hava Taşımacılığın uygun olmayan herhangi bir maddeyi, boyutlarından, şeklinden, ağırlığından, içeriğinden veya doğası nedeniyle taşımayı reddedebilir ya da bunlar seyahat esnasında görüldüğünde taşımaya devam etmeyi reddedebilir. Taşıyıcı, reddedilen Bagajı ve/veya maddeleri

muhafaza altına alma yükümlülüğü yoktur.

(c) Taşıyıcı, Madde 10.2.2'nin (b) alt maddesinde belirtildiği gibi Yolcunun ek ücret ödemeyi kabul etmediği Bagajı için taşımayı reddedebilir. Taşıyıcı, reddedilen Bagajı veya maddeleri muhafaza altına alma yükümlülüğü yoktur.

(d) Taşıyıcı, gerekli belgeleri olmayan hayvanları Madde 10.4 belirtilen gibi yürürlükte olan düzenlemelere göre taşımayı kabul etmeyecektir.

(e) Taşıyıcı, Yolcu tarafından Check-in mühletinden önce Madde 10.2.1'in (a) alt maddesinin koşulları altında Taşıyıcıya teslim edilmemiş uçak altı Bagajı taşımayı reddedebilir.

10.2 Kontrol Edilmiş Bagaj

10.2.1 Genel Hükümler

(a) Yolcu, Taşıyıcının check-in masasında veya self servis teslim noktasında Check-in Mühletinden önce kontrol edilmesi amacıyla Bagajı teslim etmelidir.

(b) Yolcular Bagajlarını check in yaparak teslim ettikleri andan itibaren daha önce belirtilen koşullar altında bu Bagajlar Taşıyıcının sorumluluğuna girecektir ve Taşıyıcı Kontrol Edilmiş Bagajın teslim aldığı her bir maddesi için Yolcuya Bagaj Çeki verecektir.

(c) Yolcuların isimlerini Bagajlarına iliştiirmeleri gerekmektedir.

(d) Taşıyıcı, mümkün olduğu kadar bu Kontrol Edilmiş Bagajı yolcu ile aynı uçakta taşınmasını ayarlamaya çalışacaktır. Diğerlerinin arasında, işi yürütme veya güvenlik/emniyet nedenlerinden dolayı Kontrol Edilmiş Bagaj başka bir uçakta taşınabilir. Bu durumda Taşıyıcı, yürürlükteki düzenlemeler Yolcunun gümrük denetimleri için orada olmasını gerektirmedikçe Bagajı Yolcuya teslim edecektir.

(e) Kontrol Edilmiş Bagaj normal kullanıma dayanabilmeli ve içindekileri koruyabilmelidir.

(f) Yolculara, Bagajlarına kişisel veya geri ödenebilir olsun veya olmasın para, mücevher, sanat eseri, değerli metaller, gümüş eşya, değerli kâğıtlar veya diğer değerli şeyler, optik veya fotoğrafla ilgili cihazlar, bilgisayarlar, elektronik ve/veya telekomünikasyon ekipmanları veya cihazları, müzik aletleri, pasaportlar ve kimlik belgeleri, anahtarlar, işle ilgili belgeler, el yazmaları veya senetler koymamaları tavsiye edilir. Bu bakımdan Kontrol Edilmiş Bagajların tahrip olması, kaybolması veya hasar görmesi durumunda Taşıyıcının sadece Konvansiyonda ve Genel Taşıma Koşullarınının 19. Maddesince belirtildiği kadarıyla sorumlu olacaktır.

(g) Yürürlükteki düzenlemelere bağlı olarak Yolculara, Kontrol Edilmiş Bagajlarında hiç bir ilacı taşımamaları tavsiye edilir.

(h) Yolcu, Yolculuğunu yarıda bırakırsa, Yolcunun Kontrol Edilmiş Bagaj'ını geri alması için Amsterdam Schiphol Havalimanında ve Charles de Gaulle'de (Paris) 275 € sabit ücret ödemesi gerekir. Bahsi geçen durumlar Mücbir Sebepler halinde uygulanmaz.

10.2.2 Bagaj Haddi

(a) Uygulanabildiği yerde tarife koşullarına göre Bagaj Haddi, her Yolcu başına varış yerine ve ödenen Tarifeye dayalı olarak belirlenen ve Bilet üzerinde yazan bir Bagajın içindeki sınırlı miktarda ve/veya ağırlıkta ve/veya boyutlarda taşıma miktarı anlamına gelmektedir.

(b) Yolcular, bir ek ücretin ödenmesine bağlı olarak Bagaj Haddini aşan Kontrol Edilmiş Bagajla seyahat edebilirler. Bu ek ücretle ilgili koşullar, Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentelerinden ve KLM'in web sitesinden edinilebilir.

(c) Her durumda Kontrol Edilmiş Bagaj yolcu başına olan maksimum sayısı geçmemelidir. Maksimum sayıyla ilgili bilgiler, Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentelerinden ve KLM'in web sitesinden edinilebilir.

(d) Yolcular, varsa yürürlükteki Bagaj Haddi hakkındaki ilgili tüm bilgileri Taşıyıcıdan veya onun Yetkili Acentelerinden ve KLM'in web sitesinden alabilirler.

10.2.3 Özel Değer Bildirisi

(a) Kayıp, hasar, gecikme ve tahribat hallerinde sorumluluk limitlerini aşan tüm Check-in Bagajları için, Anlaşmada belirlendiği üzere, Yolcular seyahatleri öncesinde ek sigorta satın alabilirler veya Bagajlarını Taşıyıcıya teslim ederken belirli bir miktara kadar Özel Değer Bildirisinde bulunabilirler. Bu durumda Yolcu tarafından ödenmesi gereken ek ücret başvuru anında Yolcuya bildirilecektir. Tazminat Madde 19'da belirtildiği şekilde yapılacaktır.

(b) Taşıyıcı değeri bildirilen bagajların, bildirilen Bagajın içeriğini ve değerini doğrulama hakkını saklı tutar.

(c) Tüm Özel Değer Bildirileri Yolcu tarafından Check-in Mühletinden önce Taşıyıcıya yapılmalıdır. Yolcunun daha önce belirtilen değer talebinde bulunması süresine uymadığı durumlarda, sonradan yapılacak Özel Değer Bildirgesini reddetme hakkı bulunmaktadır. Taşıyıcı beyan derecelerine üst sınır koyma opsiyonuna sahiptir. Taşıyıcı, hasar durumunda Bagajın gerçek değerinin Bagajın teslim edildiği esnada Yolcunun belirttiğinden daha düşük olduğunu kanıtlama hakkını saklı tutar.

(d) Yolcular, bu Özel Değer Bildirisi ve yukarıda Madde 10.2.3'te belirtilen ek ücret hakkındaki ilgili tüm bilgiyi Taşıyıcıdan alabilirler.

10.2.4 Bagajların toplanması ve dağıtımı

(a) Madde 10.2.1 (d)'de belirtilen şartlara göre Kontrol Edilmiş Bagajlar'ı Varış Noktası veya Aktarma Noktasında kendilerine sunulduktan sonra en kısa zamanda almak Yolcuların sorumluluğundadır. Yolcu, Bagaj'ı kendisine sunulduktan sonra 3 ay içerisinde teslim almazsa, Taşıyıcı söz konusu Bagajı Yolcuya karşı hiç bir sorumluluk altına girmeden elden çıkarabilir.

(b) Yalnızca Bagaj Çeki hamili Kontrol Edilmiş Bagajı teslim alma hakkına sahiptir.

(c) Bagaj Fişi veya Bagaj Tanıma Formu'na sahip olmayan bir kişinin Bagaj teslim almak istemesi durumunda Taşıyıcı yalnızca Bagaj'ı teslim almak isteyen kişi tatmin edici bir şekilde buna hakkı olduğunu gösterebildiği takdirde Bagaj'ı teslim edecektir.

(d) Bagaj'ın, Bagaj Fişi sahibi tarafından herhangi bir şikayet belirtilmeden teslim alınması Bagaj'ın Yolcuya Taşıma Sözleşmesi çerçevesinde iyi durumda teslim edildiğinin göstergesidir (Yolcu'nun bunun aksi kanıt sunması durumuna bağlıdır).

(e) Kontrol Edilmiş Bagaj'ın yolculuğun zamanından önce kesilmesi durumunda alınması için Madde 10.2.1'in (h)'deki hükümler geçerlidir.

10.3 Kontrol Edilmemiş Bagaj

(a) Tüm Biletler sayı ve/veya ağırlık ve/veya boyuta göre sınırlandırılmış bir miktar Kontrol Edilmemiş Bagajın kabin içinde taşınmasına olanak sağlar. Bu bilgi Yolcuya bildirilmediğinde tek bir Kontrol Edilmemiş Bagaj kabul edilir ve Kontrol Edilmemiş Bagaj koltuğun altına, Yolcuların önüne veya bu amaca yönelik olarak sunulan kilitli dolaba konulabilmelidir. Taşıyıcının kabin içindeki Bagajı kontrol etmesi sonucu Yolcunun yukarıdaki uyması gereken koşullara uymadığı belirlenirse uygulandığı yerlerde Yolcudan Madde 10.2.2'nin (b) alt maddesinde belirtildiği gibi ek bir ücret ödemesi talep edilebilir.

Yolcunun kabine almak istediği bazı Bagajların, güvenlik ve/veya emniyet ve/veya işi yürütme ya da uçağın yapısı nedeniyle uçağın kalkışından herhangi bir zamanda kabine alınması engellenebilir ve Kontrol Edilmiş Bagaj olarak taşınmalıdır.

(b) Yolcuların bagaj bölümünde taşınmasını istemediği (kırılabilir müzik aletleri veya başka eşyalar gibi) ve yukarıda Madde 10.3'ün (a) alt maddesindeki hükümlere uymayan (aşırı boyutlara ve

ağırlığa sahip) Bagaj/eşyalar, sadece Taşıyıcı Yolcu tarafından check-in'den önce gerektiği şekilde bilgilendirilir ve yetki verilirse kabinde taşınması kabul edilebilir. Bu durumda söz konusu Bagajın taşınması, Taşıyıcının Acenteden edinilebilecek tarife koşullarına göre bir ücrete tabi olabilir. (c) Yolcular, kabine aldıkları kişisel eşyalardan ve Kontrol Edilmemiş Bagajdan sorumludur. Kişisel eşyaların ve Kontrol Edilmemiş Bagajın tahribatı, çalınması, kaybolması veya zarar görmesi durumlarında Taşıyıcı, onun görevlileri veya acentelerinin kendi tarafında görevi kötüye kullandıkları kanıtlanırsa sorumlu tutulabilir, söz konusu sorumluluk bu Genel Taşıma Koşullarının 19. Maddesinde belirlenen miktarla sınırlıdır.

10.4 Hayvanlar

10.4.1 Genel Hükümler

(a) Yolcularla birlikte seyahat eden hayvanların taşınması Taşıyıcının önceden ve açık kabulüne tabidir.

(b) Taşınabilecek hayvan sayısı her uçuş ve her Yolcu için sınırlıdır.

(c) Yürürlükteki düzenlemelere göre bazı hayvan kategorilerinin taşınması yasaklanmıştır. Bu kategorilerle ilgili bilgiler, Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentesinden ve KLM'in web sitesinden edinilebilir.

(d) Yolcular, hayvanlarıyla ilgili kalkış yapılan, gidilecek ve transit ülkelerdeki makamlar tarafından talep edilen, özel pasaport, sağlık ve aşı karneleri ve giriş ve transit geçiş izinleri gibi tüm geçerli belgeleri sunabilmelidirler. Taşıyıcı, gerekli belgeleri olmayan hayvanları taşımayı kabul etmeyecektir.

(e) Varış yerine bağlı olarak hayvanların taşınması Yolcunun Taşıyıcıdan edinebileceği özellikle yaş, ağırlık, sağlık kontrolleri gibi koşullara bağlı olabilir.

(f) Hayvan ve hayvanın taşıma kutusu Bagaj Haddine dahil değildir; Yolcunun ek ücret ödemesi gerekir, şartlar Taşıyıcıdan edinilebilir.

(g) Rehber köpekler, hizmet hayvanları ve varsa bunların kafesleri, Hareketleri Kısıtlı refakat eden yolcular talep üzerine ücretsiz olarak, geçerli Bagaj Haddine ek olarak, Taşıyıcının düzenlemelerine uygun olarak taşınacaktır.

(h) Sahtekârlık veya gerekli belgelerin olmaması veya geçersiz olması durumlarında veya hayvanı taşımaya yönelik taşıyıcı kutunun Madde 10.4.3'ün hükümlerine uygun değilse Taşıyıcıya, taşınan hayvanın yaralanmasından, kaybolmasından, gecikmesinden, hastalanmasından veya ölmesinden dolayı (hayvanın herhangi bir ülkeye, eyalete veya bölgeye girmesi veya buralardan geçmesinin reddedilmesi durumunda) bu olumsuzlukların bir sonucu olarak, bu duruma sadece Taşıyıcının ağır kusuru veya kasıtlı suiistimali neden olmadıkça sorumluluk yüklenemez. Bu nedenden dolayı hayvanla birlikte seyahat eden ve geçerli olan düzenlemelere uymayan Yolcuların Taşıyıcının maruz kaldığı para cezalarını, kaybı, tazminatı ve tüm masrafları ile zararını ödemek zorundadır. Taşıyıcı, her zaman bu tip ek koşulları kendi takdirine uygun olarak gördüğü için ayarlamaya hakkı vardır

(i) Yolcular, hayvanların taşınması ve özellikle yukarıda Madde 10.4.1'in (f) alt maddesinde belirtilen ek ücret hakkındaki ilgili tüm bilgileri Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentesinden ve KLM'in web sitesinden edinebilir.

10.4.2 Kabin içinde seyahat eden hayvanlar

(a) Taşıyıcının belirlediği ağırlığı aştıklarında evcil hayvanların ve kafeslerinin kabine alınması hiçbir durumda kabul edilmeyecektir. Maksimum ağırlıklarla ilgili bilgiler, Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentesinden ve KLM'in web sitesinden edinilebilir.

(b) Evcil hayvanlar, kapalı ve hayvanın tamamını içine alan ve içerisinde hayvanın kalkabileceği,

etrafında dönebileceği kolayca ve rahat nefes alabileceği ve bu amaç için tasarlanmış olan taşıyıcılara konulmalıdır.

(c) Hayvanın sorumluluğuna sahip Yolcu, tüm uçuş süresince evcil hayvanın bir kısmını dahi kutudan çıkarmamalıdır.

10.4.3 Bagaj Bölümünde Seyahat Eden Hayvanlar

Evcil hayvanlar, IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği) tarafından onaylı sağlam plastik veya fiberglas kafese konulmalıdır..

MADDE 11: PROGRAMLAR

11.1 Program göstergelerinde listelenmiş olan uçuşlar ve uçuş Programları hiçbir şekilde bağlayıcı değildir ve bundan dolayı sözleşme açısından değeri yoktur. Yalnızca, Taşıyıcı tarafından sunulmuş uçuşlar hakkında Yolcuları bilgilendirme amaçlıdır. Bu göstergeler kesin değildir ve yayınlandıktan sonra değiştirilebilirler.

11.2 Diğer taraftan, bilet üzerinde yazılı olan uçuş Programları Taşıyıcının elinde olmayan nedenlerden dolayı meydana gelen değişikliklere bağlı olarak, Taşıma Sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olarak görülür.

11.3 Program Göstergelerinde bir değişiklik olması durumunda, Yolcu, rezervasyon yapıldığında verilen iletişim bilgileri kullanılarak bilgilendirilecektir. Taşıyıcıya iletişim bilgilerini vermek Yolcunun sorumluluğudur, böylece planlanmış uçuşlardaki bir değişiklik durumunda bu bilgiler Biletin üzerinde olduğu için kendilerine ulaşılabilir. Program Göstergelerinde bir değişiklik olması ve Yolcunun Taşımayı istememesi durumunda, Yolcu Madde 14'te belirtildiği gibi ücret iadesi için başvurabilir.

MADDE 12: RÖTARLAR VE İPTAL EDİLEN UÇUŞLAR

12.1 Taşıyıcı, Yolcusuna ve Bagajlarına rötar yaptırmamak için her türlü önlemi alacaktır. Uçuşların iptal edilmesini veya rötarını engellemek için Taşıyıcı kendi adına Yolcularını taşıyacak alternatif bir Taşıyıcı ve/veya uçak ve/veya ulaşım şekli ayarlayabilir.

12.2 Bir uçuşun iptal edilmesi veya rötar yapması durumunda, Taşıyıcı, yürürlükte olan düzenlemelerin tüm hükümlerini uygulayacaktır. Rötar ve iptal durumlarında Yolcunun haklarıyla ilgili bilgiler, Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentelerinden ve KLM'nin web sitesinden edinilebilir.

MADDE 13: UÇAĞA ALINMAMA VE DERECE AZALTMA

13.1 Taşıyıcının, Yolcunun geçerli bir Bileti olmasına ve gerekli zaman dilimleri içinde ve koşullarında check-in ve biniş için gelmiş olmasına rağmen, fazla rezervasyon veya başka nedenlerden dolayı Yolcuya bir koltuk teklif edecek konumda olmaması neticesinde, Taşıyıcı Yolcuyu uçağa almamaya karar verirse, Taşıyıcı, uygulanabildiği yerde Yolcuya yürürlükteki ilgili düzenlemeler uyarınca tazminat verecektir.

13.2 Yolcunun, Biletin alındığı bir sınıftan daha düşük bir sınıfa yerleştirilmesi durumunda Taşıyıcı, belirtilen koşullar altında yürürlükteki ilgili düzenlemeler uyarınca Ücretlerdeki farkı geri ödeyecektir. Uçağa Alınmama ve derece azaltma durumlarında yolcu haklarına dair bilgiler,

Taşıyıcıdan ve onun Yetkili Acentelerinden ve KLM'nin web sitesinden edinilebilir.

MADDE 14: ÜCRET İADELERİ

14.1 Bir bilet ücretinin tamamının veya bir kısmının iadesi, bu Madde 14'te belirtilen Bilet ücreti koşullarına ve ilgili geçerli düzenlemelerdeki koşullara göre gerçekleştirilecektir. Eğer uçuş(lar)ınızı iptal ederseniz ve ücret iade edilemez bir biletiniz varsa, kullanılmamış havalimanı vergisi için ücret iadesi talep edebilirsiniz. Ancak ücret iade edilemez bir bilet için, taşıyıcı kaynaklı uluslararası ek ücretlerin iadesi yapılmayacaktır. Bilet koşullarınız ne olursa olsun, rezervasyon ücreti, yeniden düzenleme bedeli ve ek ücretlerin iadesi yapılmayacaktır. Yolcu tarafından öne sürülen Mücbir Sebepler ile ilgili hükümler için, madde 3.3'e göz atın.

14.2 Biletin ücret şartlarıncı izin verilen bir ücret iadesi, Bilet için ödenen Vergi Dahil Ücrete dayalı olarak ödenecektir.

14.3 Bir Biletin ücretinin iade talebi, Bileti düzenleyene (Taşıyıcı veya ilgili Yetkili Acentesi) gönderilmelidir.

14.4 Taşıyıcı, bir ücret iadesini şu durumlarda reddeder:

- (a) Bütün biletler için, Biletin geçerlilik süresinin dolmasından sonra yapılan talepler.
- (b) Yolcunun bulunduğu ülkede oturma izni olduğunu, başka bir Taşıyıcı ile ayrılacaklarını veya başka bir ulaşım yolu kullanacaklarını kanıtladığı durumlar haricinde, Yolcunun sahip olduğu ve yurt dışına çıkışı için yeterli yasal veya düzenleyici gereksinimleri sağlayan biletler.
- (c) Bilet sahibinin Varış Noktasındaki, Anlaşılış Duraklama veya Konaklama noktasındaki yetkililer tarafından kabul edilmediği ve Yolcunun bu sebeple biniş noktasına veya başka bir varış noktasına döndürüldüğü biletler.
- (d) Çalınan, sahte veya taklit edilen biletler.
- (e) Madde 8'de belirtilen şartlara uymamış Yolcuların biletleri.
- (f) Madde 9 (f), (j) ve (l) gereğince Taşıyıcı tarafından taşınması reddedilmiş Yolcuların biletleri.

14.5 Ücret iadeleri Biletin ilk satın alındığı

ülkede geçerli olan yönetmeliklere ve/veya ücret iadesinin yapılması gereken ülkede geçerli olan yönetmeliklere tabidir.

MADDE 15: UÇAK İÇİNDE DAVRANIŞLAR

15.1 Uçağın içinde Yolcular, bir veya daha fazla kişiyi, malı veya uçağın kendisini rahatsız edecek, korkutacak veya tehlikeye atacak şekilde davranmamalıdır. Yolcular, uçağın güvenliğinin ve emniyetinin, uçuşun sakın geçmesinin ve Yolcuların rahatının sağlanması için, mürettebatın görevlerini yapmalarına engel olmamalıdır ve personelin yönlendirici talimatlarına ve önerilerine uymalıdır.

15.2 Güvenlik sebepleri ile taşıyıcı, uçak dahilinde özel duyma cihazları ve kalp pili dışında; cep telefonu, dizüstü bilgisayar, taşınabilir kayıt cihazı, taşınabilir radyo, elektronik oyunlar ve uzaktan kumandalı oyuncak, telsiz gibi dalga yayan cihazların kullanımını, sınırlandırma veya yasaklama yetkisine sahiptir.

15.3 Uçak içinde sigara içmek (geleneksel sigara, elektronik sigara veya başka çeşit sigara içme çeşitleri) kesinlikle yasaktır.

15.4 Taşıyıcı, uçak içinde alkol kullanımını sınırlama veya yasaklama yetkisine sahiptir. Yolcular tarafından uçak içine alınan alkollü içeceklerin veya uçağın içine getirilen gümrüksüz satış mağazalarından alınmış ürünlerin tüketilmesi kesinlikle yasaktır.

15.5 Uçağın içinde, kişisel video ve fotoğraflar dışında video kaydetmek ve/veya fotoğraf çekmek yasaktır.

15.6 Yolcu bu maddenin yükümlülüklerine uymazsa, Taşıyıcı, bu tür davranışların devam etmesini önlemek adına gerekli gördüğü uygun ve mantıklı tüm önlemleri yasal ve düzenleyici hükümlere göre alma hakkına sahiptir. Bu doğrultuda Taşıyıcı, kısıtlayıcı önlemler alabilir, Yolcuyu uçaktan indirebilir, Yolcuyu taşımaya devam etmeyi reddedebilir ve yerel otoritelere Yolcuyu bildirebilir.

15.7 Bu Maddenin (ve taşıma reddi ve sınırlaması ile ilgili Madde 9'un) yükümlülüklerine uymayan veya bir uçak dahilinde ayıp veya suç teşkil edecek davranışlarda bulunan yolcular için Taşıyıcı, hukuki yollara başvurma ve hasar tespit talebinde bulunma yetkisine sahiptir.

15.8 Eğer yolcunun davranışları sonucunda Taşıyıcı, plan dahilinde olmayan bir varış yerine iniş yaparsa, mevcut duruma sebep olan Yolcu, Taşıyıcıya, bu değişiklik için makul miktarda ödeme yapmakla yükümlüdür.

MADDE 16: YAN HİZMETLER İÇİN HÜKÜMLER

16.1 Taşıyıcı, Taşımacılık Sözleşmesi kapsamında ve geçerli kanunlara bağlı olarak hava yoluyla taşıma dışında yan hizmetler sağlamayı kabul eder veya Taşıyıcı, örneğin taşıma veya otel rezervasyonu, araç kiralama gibi diğer hizmetler için bilet veya kupon düzenlerse, Taşıyıcı bu işlemi sadece üçüncü kişi için, namına veya adına (aksi açıkça kararlaştırılmadıkça) yapar ve Yolcunun karşısındaki taraf olmaz. Üçüncü tarafların faaliyetlerini düzenleyen yürürlükteki taşıma veya satış kuralları uygulanacaktır.

16.2 Taşıyıcı, Yolcuya kara veya deniz taşımacılığı hizmeti (tren/otobüs/gemi vb) teklif ederse, bu tip taşıma Tanıtma Kodu altında belirtilmiş olsa dahi Taşıyıcı sadece üçüncü taraf adına ve namına bir acente gibi hareket eder. Adı geçen kara veya deniz taşımacılığı için farklı sorumluluk sistemleri geçerli olabilir. Taşıma koşulları ve sorumluluk sistemleri, talep üzerine kara/deniz taşımacılığını sunan taraftan edinilebilir. Taşıyıcı, raylı sistem, karayolu veya denizyolu taşımacılığı esnasında Yolcuların veya Bagajlarının uğrayacağı Zararlardan sorumlu değildir.

MADDE 17: MÜTESELSİL HAVAYOLU TAŞIYICILARI

17.1 Tek Bilet veya Bağlantılı Biletle müteselsil birden çok Havayolu Taşıyıcısı ile yapılan Hava Taşımacılığı, Anlaşmanın seyahate uygulanabilirliğini sağlamak için tek işlem şeklinde kabul edilir.

17.2 Taşıyıcının bilet bastığı veya Taşıyıcının bilette veya müteselsil Taşıyıcılar için bağlantılı biletlerde ilk belirtilen Taşıyıcı olduğu durumlarda, Taşıyıcı, aşağıdaki 3.paragrafta belirtilen durumlar haricinde seyahatin diğer Taşıyıcı(lar) tarafından gerçekleştirilen kısımlarından sorumlu değildir.

17.3 Kontrol Edilmiş Bagajın zarar görmesi, kaybı, gecikmesi veya hasarlı bir hale gelmesi durumunda, Yolcular veya Yolcunun lehtarları bu zarar görme, kayıp, gecikme veya hasar gibi durumların gerçekleştiği taşıma işlemini gerçekleştiren Taşıyıcıya karşı dava açabilirler. Yolcular ayrıca ilk ve son Taşıyıcıya da dava açabilirler.

MADDE 18: İDARİ FORMALİTELER

18.1 Genel Hükümler

(a) Yolcuların, kendi sorumlulukları altında, seyahatlerinde küçük çocukları ve/veya sorumlu oldukları Yolcular ve/veya yanlarındaki hayvanlar için gerekli özel belgeleri, gerekli vize ve izinleri kendi sorumlulukları altında edinmeleri ve aynı zamanda ayrıldıkları, vardıkları ve transit geçtikleri ülkelerin kanun hükümlerine (yasalar, yönetmelikler, kararlar, gereklilikler ve hükümler) ve aynı şekilde Taşıyıcının yönetmeliklerine ve talimatlarına uymaları gerekir.

(b) Taşıyıcı,

Madde 18.1 (a)'da belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmeyen Yolcuların karşılaştıkları sonuçlardan sorumlu değildir.

18.2 Seyahat Belgeleri

(a) Yolcular, ayrıldıkları, vardıkları ve transit geçtikleri Ülkelerde uygulanan kurallar (kanunlar, yönetmelikler, kararlar, gereklilikler ve hükümler) doğrultusunda talep edilen giriş, çıkış, transit belgeleri ile, gerektiği takdirde sağlık belgelerini ve diğer istenen belgeleri sunmakla yükümlüdürler. Yolcuların ayrıca Taşıyıcıya söz konusu belgeleri vermeleri ve/veya Taşıyıcının kopyalarını almasına izin vermeleri ve gerektiği takdirde buradaki bilgilerin kaydedilmesine izin vermeleri gerekmektedir.

(b) Yolcu yürürlükteki kanun ve yönetmeliklere uymazsa, Taşıyıcı sunulan belgelerin geçerliliği konusunda şüpheye sahipse veya Yolcu Taşıyıcıya herhangi bir belgeyi alıp kopyasını saklamasına ya da ilgili belgenin içerdiği bir bilgiyi başka yolla saklamasına izin vermezse, Taşıyıcı Madde 9 gereğince Taşımayı reddetme hakkını saklı tutar.

(c) Taşıyıcı, bu Maddenin hükümlerine uymayan Yolcuların kayıplarından veya masraflarından sorumlu değildir.

18.3 Giriş Reddi

Eğer Yolcunun bir bölgeye girişi reddedilirse, söz konusu Yolcular, yerel otoritenin Taşıyıcıya verdiği cezanın tamamını öderler ve ilgili kararname uyarınca, Yolcunun kalkış noktasına veya başka bir noktaya iade edilmesinin zorunlu olduğu durumlarda, Yolcu bu taşımaya ait Vergi Dahil Ücreti ödemekle yükümlüdür. Yolcunun girişinin kabul olmaması durumunda giriş reddi veren ülkeye yapılan seyahat için satın alınan Bilet ücreti iade edilmez. Kamu düzeni ve güvenlik sebebiyle kaptan pilot ve/veya Yolcuya eşlik eden güvenlik güçleri Yolcunun seyahat belgelerini kalkış yerine veya başka bir yere yapılan seyahat süresince alıkoyabilirler.

18.4 Yolcunun Ceza, Tutukluluk Masrafları vb. için Maddi Yükümlülükleri

Yolcunun, mevzu bahis olan ülkenin yerel kurallarına, isteyerek veya istemeyerek itaatsizlik etmesi veya gerekli görülen belgeleri gösterememesi sonucunda Taşıyıcının bir para cezası veya ceza ödemesi ya da diğer her türlü masrafı karşılaması durumunda, Taşıyıcının ilk talebinde Yolcu yukarıda belirtilen sorunlar dolayısıyla yapılan ödemeleri tazmin etmekle yükümlüdür. Bu doğrultuda Taşıyıcı, gerçekleştirilemeyen taşıma işlemini veya Yolcunun Taşıyıcının ödemesine sebep olduğu herhangi bir meblağı gerekçe olarak gösterebilir.

18.5 Gümrük Kontrolleri

(a) Yolcuların bagaj kontrol işlemi esnasında bagajlarının (gecikmeli, Kontrol Edilmiş veya Edilmemiş) başında bulunmaları, gümrük veya herhangi diğer resmi görevli tarafından talep edilebilir. Bu hükme uymayan Yolcuların eşyalarındaki Zarar veya hasarlardan Taşıyıcı sorumlu değildir.

(b) Yolcular, herhangi bir eylem, unutkanlık veya ihmallerinden dolayı, bu Maddenin hükümlerine ve bagaj kontrol prosedürlerine uymamak da dahil ancak, bunlarla sınırlı olmamak üzere Taşıyıcıya vereceği zararı, Taşıyıcıya tazmin eder.

18.6 Güvenlik Kontrolleri

(a) Yolcular, havaalanı veya güvenlik otoritelerince, ayrıca Taşıyıcı tarafından da gerekli görülen güvenlik (ve emniyet) kontrollerinden geçmekle yükümlüdürler.

(b) Yolcunun taşınmasının reddedilmesi, özellikle yürürlükteki kanun, yönetmelik ve/veya diğer gereklilikler temelinde makul bir sebebe dayandırılması durumunda Taşıyıcı, Yolcuyu taşımadığı için hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

MADDE 19: HASARA KARŞI SORUMLULUK

19.1 Genel Hükümler

Taşıyıcının sorumluluğu, aksi Yolcunun dikkatine sunulmadığı takdirde, Akdi Taşıyıcıların Genel Taşıma Koşullarınca belirlenir. KLM, Akdi Taşıyıcıysa aşağıdakiler geçerlidir:

19.1.1 İşbu Genel Taşıma Koşulları kapsamında Taşıma yapan Taşıyıcının sorumluluğu; 28 Mayıs 1999 tarihli Montreal Konvansiyonu ve "yolcuların ve bagajlarının taşınması ile ilgili olarak hava taşıyıcısının sorumluluğu hakkındaki 9 Ekim 1997 tarihli, (EC) 2027/97 numaralı Konsey Tüzüğünü" değiştiren Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin, 13 Mayıs 2002 tarihli ve (EC) 889/2002 numaralı Tüzük ile konulan sorumluluk kurallarına tabidir.

19.1.2 Aşağıdaki hükümler işbu Genel Taşıma Koşullarının diğer hükümleriyle çelişmediği ölçüde ve Konvansiyona tabi olması durumunda, aşağıdakiler geçerlidir:

(a) Taşıyıcının sorumluluğu, söz konusu uçuşla ilgili Kupon veya Bilet üzerinde kendi Havayolu Tanıtma Kodunun mevcut bulunduğu Havayolu Taşınması sırasında meydana gelen Hasarla sınırlıdır. Taşıyıcının başka bir Taşıyıcı tarafından gerçekleştirilen bir taşıma hizmeti için Bilet düzenlemesi veya başka bir Taşıyıcı adına Bagajların check-in işlemlerini yapması durumunda Taşıyıcı, yalnızca, söz konusu diğer Taşıyıcının aracısı olarak hareket eder. Müteselsil taşıma durumunda sorumluluğa ilişkin hükümler, Madde 17.3'de belirtilmiştir.

(b) Taşıyıcının sorumluluğu, kanıtlanan doğrudan Hasar miktarını geçemez ve Taşıyıcı, dolaylı hasarlardan veya Zararı karşılamayan tazminatlardan hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

(c) Taşıyıcı, kanun hükümlerine veya yönetmeliklere (kanunlar, yönetmelikler, kararlar, şartlar ve hükümler) uygun davrandığı için veya Yolcu söz konusu aynı hükümlere uygun davranmadığı için doğan Hasarlardan sorumlu değildir.

(d) İşbu Genel Taşıma Koşulları ve diğer ilgili sorumluluk istisnaları veya sorumluluk sınırlamaları dahil olmak üzere Taşıma Sözleşmesi, Taşıyıcının Yetkili Acenteleri, Taşıyıcının Ortak Uçuşu Ortakları, onun görevlileri, acenteleri, temsilcileri, çalışanları ve Taşıyıcının kullandığı uçağın sahibinin yanı sıra, söz konusu mal sahibinin personeli, çalışanları ve bu mal sahibi veya acentelerinin temsilcileri için geçerlidir. Yukarıda bahsedilen kişilerden tahsil edilecek toplam meblağ, Taşıyıcının sorumluluk meblağından fazla olamaz.

(e) Eğer Taşıyıcı, Hasarın, tazminatı talep eden kişinin veya tazminatı talep eden kişinin haklarını

kullanan başka bir kişinin veya kendi hakları bu kişinin haklarından doğan kişinin ihmali veya başka bir kusurlu hareketi nedeniyle oluştuğunu veya bu ihmal veya kusurlu hareketin Hasara katkıda bulunduğunu kanıtlarsa, Taşıyıcı, söz konusu ihmal veya kusurlu hareketin Hasara neden olduğu veya katkıda bulunduğu ölçüde sorumluluğundan tamamen veya kısmen muaf tutulur. İşbu fıkra, açıklık getirilmesi bakımından Madde 19.2.1 de dahil olmak üzere, işbu Taşıma Koşullarında yer alan tüm sorumluluk hükümleri için geçerlidir.

(f) Aksi açık bir biçimde belirtilmedikçe, işbu hükümlerin hiçbiri, Konvansiyon ve uygulanması zorunlu ilgili kanunlar uyarınca, Taşıyıcı, Taşıyıcının kullandığı uçağın sahibi, onların personeli, görevlileri, acenteleri veya temsilcilerinin sorumluluktan muaf tutulma veya sorumluluğu sınırlamaya yönelik hiçbir hakkından feragat etmesine neden olmaz.

19.2 İç ve Dış Hat Uçuşlarına Uygulanabilir Hükümler

19.2.1 Fiziksel Yaralanma

(a) Madde 19.2.1'in geri kalanına tabi olarak Yolcu, Montreal Konvansiyonunda tanımlandığı şekliyle, uçağa biniş veya uçaktan iniş işlemleri sırasında ya da uçaktayken geçirdiği bir kaza sonucu ölüm veya fiziksel yaralanma şeklinde cereyan eden bir Zarar görürse, bu Zarardan Taşıyıcı sorumludur.

(b) Taşıyıcı, aşağıdaki durumlarda herhangi bir Zarardan sorumlu olmaz:

Yaşı, akli veya fiziksel durumu kendisi için tehlike veya risk oluşturan bir Yolcu taşıyorsa, Taşıyıcı, hastalanma, yaralanma, sakat kalma gibi kişisel yaralanmalar veya ölüm ya da bu gibi hastalık, yaralanma veya engellilik durumunun kötüye gitmesinden, söz konusu kişisel yaralanmaların sadece yaşa, akli veya fiziksel duruma bağlanabilir olması kaydıyla sorumlu tutulamaz.

(c) Madde 19.2.1 (a) kapsamında vuku bulan, her bir Yolcu için 128.821 SDR'i geçmeyen Zararlarda, Taşıyıcı, kendi sorumluluğunu reddedemez veya sınırlayamaz. Ancak, Taşıyıcı, Madde 19.1.2 (e)'ye başvurma hakkına sahiptir. Taşıyıcı, aşağıdakileri kanıtlaması durumunda, Madde 19.2.1 (a) kapsamındaki Zararların her bir Yolcu için 128.821 SDR'i geçen kısmından sorumlu olmayacaktır:

(1) Söz konusu Zararın, Taşıyıcının, onun hizmetlilerinin veya acentelerinin ihmali veya başka bir kusurlu hareketiyle vuku bulmaması veya

(2) Söz konusu Zararın, talep edenin hatalı davranışı veya ihmali, Yolcunun veya kendi hakları bu Yolcunun haklarından

doğan kişinin veya üçüncü bir tarafın ihmali veya başka bir kusurlu hareketiyle vuku bulması.

(d) Taşıyıcı, tüm üçüncü taraflara karşı yasal yollara başvurma ve halefiyet haklarını saklı tutar.

(e) Konvansiyon madde 28'de tanımlandığı üzere ve 19 Ekim 1997 tarihli, (EC) 2027/97 numaralı Konsey Tüzüğü'nü değiştiren Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 13 Mayıs 2002 tarihli ve (EC) 889/2002 numaralı Tüzüğü'nün 5. maddesine uygun olarak, bir uçak kazasından kaynaklanan ölüm ya da bedensel yaralanma durumunda, Lehtar olarak tanımlanan ve burada bahsedilen ilgili kişi(ler), kendisinin acil ihtiyaçlarını karşılamasına yetecek miktarda bir ön ödeme alır; bu ön ödeme, maruz kalınan maddi hasar ile orantılı olacaktır. Ölüm durumunda söz konusu ön ödeme, Yolcu başına 16.000 SDR'e tekabül eden Avro para biriminden az olamaz. İlgili kanunlara tabi olarak, söz konusu ön ödeme, Lehtarın belirlenmesinden sonra 15 gün içinde yapılır.

13 Mayıs 2002 tarihli ve (EC) 889/2002 numaralı Tüzüğü'nün 5. maddesi ve 28 Mayıs 1999 tarihli Montreal Konvansiyonunun 28. maddesi uyarınca, söz konusu ön ödeme veya herhangi bir erken ödemenin yapılması, sorumluluğun kabulü anlamına gelmez ve söz konusu meblağlar, Taşıyıcı tarafından sonradan ödenmesi gereken meblağlardan mahsup edilebilir.

Tazminatı talep eden kişinin veya onun haklarını elinde bulduran başka bir kişinin ihmalinin

veya başka bir kusurlu hareketinin Zarara neden olduğu veya katkıda bulunduğu yönünde kanıt sunulduğu veya ön ödemenin yapıldığı kişinin tazminata hakkı olmadığı anlaşıldığı durumlar dışında, söz konusu ön ödeme iade edilmez.

19.2.2 Rötalar Sonucunda Vuku Bulan Zarar

(a) Yolcuların hava yoluyla taşınmasında, rötalar ve/veya iptal nedeniyle oluşan tüm Zararlar bakımından Taşıyıcının sorumluluğu, her bir Yolcu için 5.346 SDR ile sınırlıdır.

(b) Bagajların hava yoluyla taşınmasında, rötalar ve/veya iptal nedeniyle oluşan tüm Zararlar bakımından Taşıyıcının sorumluluğu, her bir Yolcu için 1.288 SDR ile sınırlıdır. Bu sınıra kadar, Madde 19.2.3 (c) tatbik edilebilir.

(c) İşbu Maddenin (a) ve (b) bentlerinde yer alan hükümlere rağmen, Taşıyıcı, Zararı önlemek için makul bir biçimde alınması gereken tüm önlemlerin kendisi, hizmetlileri ve acenteleri tarafından alınmış olduğunu veya kendisi, hizmetlileri ve acentelerinin bu gibi önlemleri almasının imkansız olduğunu kanıtlarsa, Taşıyıcı, rötalar ve/veya iptal nedeniyle gerçekleşen Zarardan sorumlu tutulamaz.

19.2.3 Bagaj Hasarı

(a) Montreal Konvansiyonu madde 17 gereğince, Kontrol Edilmiş Bagajın kaybı veya zarar görmesi nedeniyle oluşan Hasardan, kayıp veya zarara yol açan olayın uçakta veya Kontrol Edilmiş Bagajın Taşıyıcının nezaretinde olduğu herhangi bir süre zarfında gerçekleşmiş olması koşuluyla Taşıyıcı sorumludur.

(b) Taşıyıcının Sorumluluktan Muaf Olduğu Durumlar:

- Taşıyıcı, Bagaj Hasarından, söz konusu Hasarın, Bagajın niteliği, Bagajın kendisinde var olan bir kusur, kalite düşüklüğü veya bozukluk nedeniyle oluştuğu durumlarda sorumlu tutulamaz. Bagaj veya Bagajın içinde bulunan mülk, başka bir kişiye ya da Taşıyıcıya zarar verirse, Yolcu, Taşıyıcıyı yaşadığı tüm kayıplar ve dolayısıyla ortaya çıkan maliyetler için tazmin etmek zorundadır.
- Taşıyıcı, kırılabilir, çürüyebilir veya değerli eşyalar ya da düzgün paketlenmemiş eşyaların Hasar görmesi ve/veya kaybıyla ilgili, aşağıdaki (c) bendinde belirtilenler dışında bir sorumluluk kabul etmez.

(c) Tazmin Edilebilecek Hasar Tutarı:

- Bagajın tahrip olması veya kaybolması veya hasar görmesi durumunda Taşıyıcının sorumluluğu, Yolcu başına 1.288 SDR ile sınırlıdır. Madde 10.2.3 (a) uyarınca daha yüksek bir değer beyan edilmesi halinde Taşıyıcının sorumluluğu, Taşıyıcı, söz konusu değerlerin Yolcunun teslimat sırasındaki gerçek çıkarından fazla olduğuna dair kanıt sunamadıkça, beyan edilen değerle sınırlıdır.
- Kabine alınmasına izin verilen Kontrol Edilmemiş Bagajlar için, Taşıyıcı, yalnızca, kendisinin, hizmetlilerinin veya acentelerinin kusurlu olduğu kanıtlanırsa sorumlu tutulabilir.

MADDE 20: HAK TALEPLERİ VE SORUMLULUK DAVALARINA İLİŞKİN SÜRE KISITLAMASI

20.1 Bagaj için Hasar Bildirimi

(a) Kontrol Edilmiş Bagajın şikayetsiz teslim alınması, yolcu tarafından aksi kanıtlanmadıkça, Bagajın iyi durumda ve Taşıma Sözleşmesine uygun olarak teslim edildiğinin ve kabul edildiğinin kanıtıdır. Tüm kayıp Bagajlar, uçak indikten sonra en kısa sürede Taşıyıcıya beyan edilmelidir.

Sonradan yapılan beyan dikkate alınmaz. Aynı şekilde, Bagaj içindeki eşyalardan kayıp olduğu anlaşılanlar, mümkün olan en kısa sürede Taşıyıcıya beyan edilmelidir. Geç beyan dikkate alınmaz. (b) Hasar durumunda teslimatın yapılacağı kişinin Taşıyıcıya, hasarın tespit edilmesinden hemen sonra ve Kontrol Edilmiş Bagaj olması durumunda teslim alınmasından itibaren en geç 7 gün içinde şikayette bulunması gerekir. Rötör yaşanması durumunda şikayetin, Bagajın yolcuya verilmiş tarihinden itibaren en geç 21 gün içinde yapılması gerekir. Her şikayetin yazılı olarak yapılması ve daha önce belirtilen zamanlar içinde verilmesi veya gönderilmesi gerekmektedir. Daha önce belirtilen süreler içinde şikayet yapılmazsa, duruma özgü dolandırıcılık durumunun dışında Taşıyıcıdan hiçbir hak talep edilemeyecektir.

20.2 Yolcularca Açılacak Sorumluluk Davaları

Hasarlarla ilgili tüm talep ve haklar, varış yerine varıldığı tarihten veya uçağın gitmesi gereken tarihten ya da Taşımanın sona erdiği tarihten itibaren, iki yıllık zaman zarfı içinde bir dava açılmazsa ortadan kalkar. Bu sürenin hesaplanma yöntemi, davayı inceleyen Mahkemenin hükmü ile belirlenir.

20.3 Yazılı Olarak Gönderilmesi Gereken Hak Talepleri ve Davalar

MADDE 20'DE BELİRTİLEN TÜM HAK TALEP VEYA DAVA BAŞVURULARI BELİRTİLEN ZAMAN SINIRI İÇİNDE YAZILI OLARAK YAPILMALIDIR.