



EMIRATES

KETENTUAN PENGANGKUTAN UNTUK PENUMPANG DAN BAGASI

**(Catatan: Tergantung pada tempat tinggal Anda, Ketentuan Pengangkutan lain dapat berlaku:
lihat www.emirates.com)**

Diterbitkan: 28 Desember 2024

PENDAHULUAN

Apabila tiket untuk pengangkutan melalui udara oleh Emirates telah diterbitkan, Anda akan memiliki kontrak pengangkutan dengan Emirates. Kontrak tersebut memberi Anda hak untuk diangkut pada penerbangan atau serangkaian penerbangan dan ketentuannya diatur oleh:

- syarat dan ketentuan kontrak Tiket;
- Ketentuan Pengangkutan ini (jika berlaku berdasarkan negara tempat tinggal Anda, jika tidak, ketentuan pengangkutan lain akan berlaku);
- Tarif yang berlaku; dan
- Peraturan kami.

Isi

PASAL 1 — ARTI UNGKAPAN TERTENTU DALAM KETENTUAN INI	3
PASAL 2 — WAKTU KETENTUAN INI BERLAKU	5
PASAL 3 — TIKET	6
PASAL 4 — HARGA TIKET, PAJAK, ONGKOS, BIAYA, DAN BIAYA TAMBAHAN KEADAAN LUAR BIASA	9
PASAL 5 — RESERVASI	11
PASAL 6 — CHECK-IN DAN BOARDING	14
PASAL 7 — PENOLAKAN DAN BATASAN PENGANGKUTAN	14
PASAL 8 — BAGASI	21
PASAL 9 — JADWAL, PENUNDAAN, PEMBATALAN PENERBANGAN, DAN PENOLAKAN BOARDING	26
PASAL 10 — PENGEMBALIAN DANA	28
PASAL 11 — PERILAKU DALAM PESAWAT TERBANG	31
PASAL 12 — LAYANAN YANG DISEDIAKAN OLEH PIHAK KETIGA	32
PASAL 13 — DOKUMEN PERJALANAN, PABEAN, DAN PEMERIKSAAN KEAMANAN	32
PASAL 14 — MASKAPAI PENERBANGAN BERURUTAN	34
PASAL 15 — TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN	34
PASAL 16 — BATAS WAKTU UNTUK KLAIM BAGASI, PEMROSESAN KLAIM BAGASI, DAN BATAS WAKTU UNTUK SEMUA TINDAKAN ATAS KERUSAKAN	38
PASAL 17 — PERATURAN KAMI	39
PASAL 18 — UMUM	39

PASAL 1 — ARTI UNGKAPAN TERTENTU DALAM KETENTUAN INI

“**Kami**” berarti Emirates.

“**Anda**” berarti setiap orang (baik dewasa, anak, ataupun bayi) yang memiliki Tiket untuk diangkut dalam pesawat terbang, kecuali anggota awak. Lihat juga definisi “Penumpang”.

“**Kode Penanda Maskapai Penerbangan**” berarti dua atau tiga huruf yang mengidentifikasi setiap maskapai penerbangan dalam Tiket, jadwal penerbangan, sistem reservasi, dan lain-lain.

“**Pasal**” berarti pasal dari Ketentuan Pengangkutan ini.

“**Agen Resmi**” berarti agen penjualan penumpang (yang dapat mencakup maskapai penerbangan lain) yang telah ditunjuk untuk mewakili kami dalam penjualan pengangkutan pada layanan kami.

“**Bagasi**” berarti barang pribadi yang Anda bawa selama pengangkutan. Kecuali jika kami mengatakan lain, ini terdiri atas Bagasi Terdaftar dan Bagasi Tidak Terdaftar.

“**Label Bagasi**” berarti bagian dari Tiket Anda yang terkait dengan pengangkutan Bagasi Terdaftar Anda.

“**Tag Identifikasi Bagasi**” berarti dokumen yang diberikan kepada Anda oleh kami untuk mengidentifikasi Bagasi Terdaftar Anda.

“**Kurs Jual Bankir**” berarti harga saat, untuk tujuan transfer dana melalui saluran perbankan (yaitu selain transaksi dalam uang kertas bank, cek perjalanan, dan instrumen perbankan serupa), bank akan menjual sejumlah mata uang asing sebagai ganti untuk satu unit (atau beberapa unit) mata uang nasional negara tempat transaksi penukaran berlangsung.

“**Bagasi Terdaftar**” berarti Bagasi yang kami simpan untuk diangkut dalam pesawat terbang, yang Label Bagasi atau Tag Identifikasi Bagasi maupun keduanya telah diterbitkan.

“**Batas Waktu Check-in**” berarti batas waktu yang telah kami tetapkan untuk menyelesaikan proses check-in dan menerima boarding pass.

“**Ketentuan Pengangkutan**” berarti ketentuan pengangkutan ini.

“**Tiket Konjungsi**” berarti Tiket yang diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi kami bersama Tiket lain, yang bersama-sama merupakan kontrak pengangkutan tunggal.

“**Kupon**” berarti dokumen bertanda "Kupon Penerbangan" atau "Kupon Penumpang" yang diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi kami sebagai bagian dari Tiket Anda.

“**Kerugian**” berarti kematian atau luka Penumpang, atau cedera fisik lain yang diderita oleh Penumpang, yang disebabkan oleh kecelakaan di pesawat terbang atau selama operasi menaikkan atau menurunkan penumpang. Ini juga berarti kerugian yang dialami jika terjadi kehancuran maupun kehilangan sebagian atau kerusakan pada Bagasi yang terjadi selama pengangkutan udara. Selain itu, ini berarti kerugian yang disebabkan oleh penundaan pengangkutan udara Penumpang atau Bagasi.

“**Hari**” berarti hari mana pun dari tujuh hari dalam seminggu. Untuk tujuan perhitungan jika Anda telah mematuhi persyaratan pemberitahuan, kami tidak akan menghitung hari saat pemberitahuan dikirimkan. Untuk menentukan jika Tiket masih berlaku, kami tidak akan menghitung hari ketika Tiket diterbitkan atau hari penerbangan pertama dimulai.

“Tanda Terima Tiket Elektronik/Rencana Perjalanan” berarti tanda terima yang ditandai demikian atau bertanda “Tanda Terima Penumpang/Rencana Perjalanan” atau “Rencana Perjalanan/Tanda Terima” yang diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi kami dan dikirimkan melalui email (atau dengan cara elektronik lainnya), secara langsung, surat, atau kurir kepada Anda.

“Kupon Penerbangan” berarti dokumen yang ditandai demikian, yang diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi kami sebagai bagian dari Tiket Anda yang menunjukkan tempat keberangkatan dan tujuan tempat Anda berhak untuk dibawa atau, jika tidak, entri elektronik dalam database reservasi kami yang mencatat pemesanan Anda untuk pengangkutan pada penerbangan tertentu.

“Keadaan Kahar” berarti keadaan tidak biasa atau tidak terduga yang tidak dapat Anda kendalikan dan konsekuensinya tidak dapat dihindari dengan kehati-hatian wajar. Untuk menghindari keraguan, Keadaan Kahar tidak meliputi keadaan apa pun yang berkaitan dengan kemampuan Anda untuk tiba di bandara secara tepat waktu untuk penerbangan Anda.

“IATA” berarti International Air Transport Association atau Asosiasi Pengangkutan Udara Internasional.

“ICAO” berarti International Civil Aviation Organisation atau Organisasi Penerbangan Sipil Internasional.

“Keluarga Dekat” berarti pasangan Anda, anak Anda (termasuk anak adopsi), orang tua Anda, saudara lelaki dan saudara perempuan Anda, kakek dan nenek Anda, cucu Anda, mertua Anda, saudara ipar lelaki dan perempuan Anda, serta menantu lelaki dan perempuan Anda.

“Konvensi Montreal” berarti Konvensi untuk Unifikasi Aturan Tertentu Tentang Angkutan Udara Internasional, yang ditandatangani di Montreal pada 28 Mei 1999.

“Setara Mata Uang Nasional” berarti nilai setara dari mata uang setempat negara tempat kompensasi akan dibayarkan atau tempat penilaian akan dilakukan.

“Arahan Perjalanan Paket” berarti Arahan (UE) 2015/2302 Parlemen dan Dewan Eropa tanggal 25 November 2015 tentang pengaturan perjalanan paket dan perjalanan terhubung.

“Penumpang” berarti setiap orang (baik dewasa, anak, ataupun bayi) yang berhak atas Tiket untuk diangkat dalam pesawat terbang. Lihat juga definisi untuk “Anda”, “milik Anda”, “diri Anda”.

“Kupon Penumpang” dan **“Tanda Terima Penumpang”** berarti dokumen yang ditandai demikian yang diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi kami sebagai bagian dari Tiket Anda.

“Peraturan” berarti aturan yang kami miliki untuk aspek tertentu dari pengangkutan Penumpang dan Bagasi mereka yang dijelaskan atau disebutkan secara lebih terperinci dalam Pasal 17.

“SDR” berarti Hak Penarikan Khusus (Special Drawing Right) sebagaimana ditetapkan oleh Dana Moneter Internasional (International Monetary Fund).

“Transit” berarti setiap tempat yang tertera di Tiket Anda atau muncul dalam jadwal penerbangan kami sebagai perhentian terjadwal (tanpa memandang durasinya) antara tempat keberangkatan pertama dan tempat tujuan terakhir pada Tiket Anda.

“Tarif” berarti harga tiket pengangkutan, biaya, dan Ketentuan Pengangkutan terkait, serta pembatasan Tiket (yang diterbitkan atau yang tersedia) yang diajukan, jika diperlukan, kepada otoritas pemerintah terkait.

“Tiket” berarti tiket atau dokumen elektronik yang membuktikan reservasi terkonfirmasi yang telah

diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi, yang memberikan hak perjalanan penerbangan kepada Penumpang yang namanya tertera pada tiket.

“Bagasi Tidak Terdaftar” berarti Bagasi selain Bagasi Terdaftar, yang Anda bawa masuk pesawat terbang.

“A.S.” berarti Amerika Serikat.

“US\$” berarti Dolar Amerika Serikat.

“Konvensi Warsawa” berarti semua instrumen hukum internasional berikut yang berlaku pada pengangkutan Anda:

- (a) Konvensi untuk Unifikasi Aturan Tertentu Tentang Angkutan Udara Internasional, yang ditandatangani di Warsawa pada 12 Oktober 1929;
- (b) Konvensi Warsawa sebagaimana diubah di Den Haag tanggal 28 September 1955;
- (c) Konvensi Warsawa sebagaimana diubah oleh Protokol Tambahan No. 1 di Montreal (1975);
- (d) Konvensi Warsawa sebagaimana diubah di Den Haag dan dengan Protokol Tambahan No. 2 di Montreal (1975);
- (e) Konvensi Warsawa sebagaimana diubah di Den Haag dan sebagaimana diubah oleh Protokol Tambahan No. 4 di Montreal (1975); atau
- (f) Konvensi Tambahan Guadalajara (1961).

“Situs Web” berarti situs web internet kami dengan alamat www.emirates.com.

PASAL 2 — WAKTU KETENTUAN INI BERLAKU

2.1 Umum

2.1.1 Ketentuan Pengangkutan ini merupakan bagian dari kontrak pengangkutan Anda bersama kami dan hanya berlaku pada pengangkutan yang kami sediakan untuk Anda atau pada pengangkutan yang menampilkan Kode Penanda Maskapai Penerbangan kami dalam kolom maskapai Tiket untuk penerbangan atau segmen penerbangan tersebut, kecuali jika dinyatakan lain dalam Pasal 2.3. Jika Anda berada di A.S., Ketentuan Pengangkutan lain akan berlaku: lihat www.emirates.com/us/english.

2.1.2 Dengan memesan penerbangan bersama kami dan/atau melakukan check-in untuk penerbangan bersama kami, Anda dianggap telah menerima Ketentuan Pengangkutan ini atas nama Anda sendiri dan orang lain yang tercakup dalam pemesanan Anda.

2.1.3 Ketentuan Pengangkutan ini bisa diubah atau diganti untuk menguntungkan Anda, tetapi hanya dengan dokumen tertulis yang ditandatangani oleh salah satu manajer kami.

2.2 Code share

Pada beberapa layanan, kami memiliki pengaturan dengan maskapai penerbangan lain yang dikenal dengan code share. Ini berarti sekalipun Anda melakukan reservasi dengan kami dan memiliki Tiket yang menampilkan Kode Penanda Maskapai Penerbangan “EK” untuk satu penerbangan atau lebih, maskapai penerbangan lain dapat mengoperasikan pesawat terbang tersebut. Apabila pengaturan tersebut berlaku untuk pengangkutan Anda, ketentuan berikut akan berlaku:

2.2.1 kami akan memberi tahu Anda nama maskapai penerbangan lain pada saat melakukan reservasi ketika Anda melakukannya dengan kami atau, jika dilakukan melalui Agen Resmi, kami akan berupaya memastikan Agen Resmi memberikan informasi tersebut kepada Anda; dan

2.2.2 untuk penerbangan code share yang dioperasikan oleh maskapai penerbangan lain, Ketentuan Pengangkutan ini akan berlaku kecuali jika ketentuan pengangkutan maskapai operator akan berlaku pada semua aspek operasional dan prosedural penerbangan, yang menghasilkan, misalnya, ketentuan yang berkaitan dengan penerimaan bagasi, check-in dan boarding, penolakan dan batasan pengangkutan, perilaku di atas pesawat terbang, serta jadwal, penundaan, dan pembatalan penerbangan yang mungkin berbeda dari Ketentuan Pengangkutan ini.

2.3 Hukum utama

Apabila Ketentuan Pengangkutan ini tidak sesuai dengan semua Tarif atau undang-undang yang berlaku pada kontrak pengangkutan Anda, Tarif atau undang-undang tersebut akan berlaku. Apabila salah satu Ketentuan Pengangkutan ini menjadi tidak sah dengan cara ini, ketentuan lain akan tetap berlaku.

2.4 Ketentuan yang berlaku atas Peraturan

Apabila Ketentuan Pengangkutan ini tidak sesuai dengan Peraturan kami, Ketentuan Pengangkutan ini akan berlaku. Apabila salah satu bagian Peraturan kami menjadi tidak sah dengan cara ini, bagian lain dari Peraturan kami akan tetap berlaku.

2.5 Teks bahasa Inggris yang berlaku

Ketentuan Pengangkutan ini diperbanyak dalam beberapa bahasa. Jika ada ketidaksesuaian antara teks bahasa Inggris dan teks selain bahasa Inggris, teks bahasa Inggris akan berlaku kecuali jika hukum setempat mewajibkan lain. Teks bahasa Inggris bisa dilihat pada Situs Web kami.

PASAL 3 — TIKET

3.1 Umum

3.1.1 Kami hanya akan mengangkut orang yang:

- (a) memiliki Tiket yang valid (yang mencakup Kupon Penerbangan untuk penerbangan tersebut, Kupon Penerbangan yang tidak dipakai untuk penerbangan selanjutnya yang tertera pada Tiket, dan Kupon Penumpang);
- (b) disebut sebagai Penumpang dalam Tiket; dan
- (c) menunjukkan paspor yang valid yang, untuk tiket elektronik, harus berisi nomor seri yang sesuai dengan nomor yang disebutkan dalam Tanda Terima Tiket Elektronik/Rencana Perjalanan.

3.1.2 Dalam hal Tiket Elektronik, Anda wajib membawa Tanda Terima Tiket Elektronik/Rencana Perjalanan atau Tanda Terima Penumpang ke bandara karena mungkin Anda perlu menunjukkannya kepada kami dan kepada bagian imigrasi bandara serta personel keamanan.

3.1.3 Anda tidak akan berhak diangkut dalam penerbangan jika Tiket yang diberikan terpotong, hancur, atau dirusak, atau jika telah diubah selain oleh kami maupun Agen Resmi kami. Untuk penggantian Tiket yang hilang atau rusak, lihat Pasal 3.5.

3.1.4 Untuk tujuan Konvensi Warsawa dan Konvensi Montreal, Tanda Terima Tiket Elektronik/Rencana Perjalanan dianggap juga sebagai tiket penumpang dan label bagasi/dokumen pengangkutan.

3.1.5 Anda tidak dapat memindahtangankan Tiket Anda kepada orang lain kecuali jika Anda berhak melakukannya berdasarkan hukum yang berlaku (termasuk hukum nasional yang menerapkan Arahon Perjalanan Paket). Lihat Pasal 3.3 untuk situasi yang berkaitan dengan Tiket Anda yang tidak digunakan.

3.1.6 Sebagian Tiket kami dijual dengan harga tiket khusus yang mungkin sebagian atau seluruhnya tidak bisa dikembalikan. Ketika melakukan reservasi, Anda bertanggung jawab untuk memeriksa ketentuan yang berlaku untuk Tiket Anda. Anda juga harus memastikan bahwa Anda memiliki asuransi yang sesuai untuk menanggung kejadian saat Anda tidak dapat menggunakan Tiket tersebut.

3.1.7 Tiket adalah dan tetap senantiasa menjadi properti kami jika diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi kami. Apabila Tiket telah diterbitkan oleh, atau atas nama, maskapai penerbangan lain, tiket adalah dan tetap menjadi milik maskapai penerbangan tersebut.

3.2 Masa berlaku

3.2.1 Kecuali jika dinyatakan lain dalam Tiket, dalam Ketentuan Pengangkutan ini, atau dalam Tarif yang berlaku, Tiket berlaku selama:

- (a) satu tahun sejak tanggal penerbitan, jika tidak digunakan sama sekali; atau
- (b) satu tahun sejak tanggal perjalanan pertama pada Tiket, dengan ketentuan penerbangan pertama Anda dilakukan dalam satu tahun sejak tanggal penerbitan Tiket.

3.2.2 Jika Anda tidak dapat bepergian dalam masa berlaku Tiket karena kami tidak dapat mengonfirmasi reservasi saat Anda memintanya, kami dapat memperpanjang masa berlaku Tiket atau memberikan pengembalian uang secara sukarela berdasarkan Pasal 10.3, tergantung pada pembatasan (jika ada) yang termasuk dalam Tiket. Selain hal ini, kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas kerugian atau pengeluaran apa pun.

3.2.3 Apabila, setelah Anda memulai pengangkutan, orang yang bepergian bersama Anda dalam salah satu penerbangan kami meninggal dalam perjalanan, kami akan mengganti Tiket Anda dengan mengesampingkan pembatasan Tiket yang mengharuskan Anda untuk menginap selama periode minimum di Transit, maupun memperpanjang masa berlaku Tiket Anda.

3.2.4 Apabila anggota Keluarga Dekat Anda meninggal setelah memulai pengangkutan, kami akan mengganti Tiket Anda dengan mengesampingkan pembatasan Tiket yang mengharuskan Anda untuk menginap selama periode minimum Transit, maupun memperpanjang masa berlaku Tiket Anda selama tidak lebih dari 45 Hari sejak tanggal kematian. Perubahan tersebut tidak akan dilakukan kecuali jika kami menerima akta kematian yang sah atau bukti lain yang memenuhi syarat.

3.3 Tiket yang Tidak Digunakan

3.3.1 Apabila, sebelum memulai pengangkutan dan menggunakan bagian mana pun dari Tiket, Anda tidak dapat bepergian semata-mata karena Keadaan Kahar dan sebagian atau semua harga tiket untuk Tiket Anda tidak bisa dikembalikan, kami akan memberikan kredit untuk bagian yang tidak bisa dikembalikan dari harga tiket yang bisa Anda gunakan untuk membeli Tiket bagi diri sendiri atau orang lain bagi pengangkutan dalam 12 bulan berikutnya. Kredit tersebut tidak akan diberikan kecuali jika Anda telah memberi kami bukti yang memadai dari peristiwa Keadaan Kahar tersebut.

3.3.2 Apabila, sebelum memulai pengangkutan dan menggunakan bagian mana pun dari Tiket, anggota Keluarga Dekat Anda meninggal dan Anda tidak lagi ingin bepergian, Anda akan berhak atas pengembalian dana yang dihitung sesuai dengan Pasal 10.2.1(a). Pengembalian dana tersebut tidak akan dilakukan kecuali jika kami menerima akta kematian yang sah atau bukti lain yang memenuhi syarat.

3.3.3 Apabila Anda meninggal sebelum memulai pengangkutan dan menggunakan bagian mana pun dari Tiket, kami akan memberikan pengembalian dana atas Tiket Anda yang dihitung sesuai dengan Pasal 10.2.2(a) jika kami diminta melakukannya. Pengembalian dana tersebut tidak akan dilakukan kecuali jika kami menerima akta kematian yang sah atau bukti lain yang memenuhi syarat. Apabila Anda meninggal dunia setelah memulai pengangkutan, kami akan memberikan pengembalian dana untuk bagian yang tidak digunakan dari Tiket Anda yang dihitung sesuai dengan Pasal 10.2.2(b) jika kami diminta melakukannya. Pengembalian dana tersebut tidak akan dilakukan kecuali jika kami menerima akta kematian yang sah atau bukti lain yang memenuhi syarat.

3.4 Urutan Penggunaan Kupon Penerbangan

3.4.1 Tiket Anda hanya berlaku untuk pengangkutan yang tercantum pada Tiket, dari tempat keberangkatan melalui Transit mana pun ke tempat tujuan akhir. Tiket Anda akan menjadi tidak berlaku dan tidak akan kami hargai jika semua Kupon Penerbangan tidak digunakan dalam urutan yang dinyatakan dalam Tiket, kecuali jika:

- (a) harga tiket yang sudah dibayarkan untuk Tiket tersebut sama dengan atau melebihi harga tiket yang berlaku untuk pengangkutan yang dihasilkan dari penggunaan Kupon Penerbangan yang tidak berurutan;
- (b) Anda telah membayar selisih harga tiket yang diperlukan untuk pembayaran menurut Pasal 3.4.3; atau
- (c) harga tiket terpisah telah diambil untuk sektor penerbangan yang belum ditempuh.

3.4.2 Perlu diketahui bahwa beberapa jenis perubahan pada pengangkutan Anda mungkin tidak mengakibatkan perubahan harga tiket, tetapi perubahan lain (misalnya, perubahan tempat keberangkatan jika Anda tidak terbang pada segmen pertama pengangkutan Anda atau pembalikan arah perjalanan Anda) dapat mengakibatkan kenaikan harga tiket. Demikian pula, banyak harga tiket yang hanya berlaku untuk pengangkutan pada tanggal dan penerbangan yang tercantum pada Tiket serta tidak bisa diubah sama sekali, atau hanya bisa diubah jika Anda membayar kenaikan harga tiket kepada kami atau Agen Resmi kami.

3.4.3 Jika Anda ingin mengubah pengangkutan yang tercatat dalam Tiket Anda (termasuk penggunaan Kupon Penerbangan yang tidak berurutan), Anda harus menghubungi kami sebelum keberangkatan penerbangan yang dimaksud. Kami akan menyusun harga tiket yang direvisi untuk perubahan pengangkutan Anda serta memberi Anda pilihan untuk menerima dan membayar harga tiket baru atau menyimpan pengangkutan yang tercatat dalam Tiket Anda. Jika Anda memutuskan untuk menerima dan membayar harga tiket baru, biaya administrasi mungkin wajib dibayarkan oleh Anda jika Tiket Anda dikenakan pembatasan.

Apabila perubahan diperlukan karena terjadi peristiwa Keadaan Kahar, kami akan mengerahkan upaya wajar untuk membawa Anda ke lokasi Transit berikutnya atau tujuan akhir Anda tanpa menghitung ulang harga tiket tersebut, tetapi hanya jika Anda telah memberi kami bukti yang memadai atas terjadinya peristiwa Keadaan Kahar tersebut.

3.4.4 Jika Anda mengubah bagian mana pun dari pengangkutan atau gagal melakukan check-in sebelum penutupan check-in penerbangan Anda tanpa memberi tahu kami dan sesuai dengan Pasal 3.4.3, Kupon Penerbangan yang tidak digunakan tidak akan berlaku untuk perjalanan atau memenuhi syarat untuk bentuk pengembalian dana apa pun hingga kami atau Agen Resmi kami telah menilai harga yang tepat untuk pengangkutan sebenarnya dan Anda telah membayar selisih harga tiket yang dibayarkan untuk Tiket dan total harga tiket yang berlaku pada pengangkutan yang direvisi. Apabila harga baru lebih rendah daripada harga tiket yang telah dibayarkan, kami atau Agen Resmi kami akan mengembalikan selisihnya, dikurangi biaya administrasi yang berlaku.

3.4.5 Kami akan menerima setiap Kupon Penerbangan yang merupakan bagian dari Tiket Anda untuk pengangkutan di kelas layanan pada tanggal dan penerbangan tempat Anda melakukan reservasi. Apabila Tiket telah diterbitkan tanpa melakukan reservasi pada saat penerbitan, ruang bisa dipesan kemudian sesuai dengan Tarif kami, pembatasan Tiket yang berlaku, dan ketersediaan ruang yang sesuai dengan harga tiket yang dibayarkan pada penerbangan yang diminta.

3.5 Penggantian Tiket

3.5.1 Atas permintaan Anda, dan jika Anda mematuhi persyaratan Pasal 3.5.2, kami akan mengganti Tiket jika semua atau sebagian dari Tiket hilang maupun rusak dan tidak bisa ditunjukkan saat pengangkutan, dengan ketentuan ada bukti yang memadai yang siap dipastikan pada saat tersebut, bahwa Tiket yang berlaku untuk penerbangan yang dimaksud telah dikeluarkan sebagaimana mestinya oleh kami atau Agen Resmi kami.

3.5.2 Sebelum Tiket diganti dengan alasan Pasal 3.5.1, Anda akan menandatangani perjanjian untuk mengganti biaya apa pun dan kerugian jenis yang ditetapkan dalam Pasal 3.5.4 serta membayar kepada maskapai penerbangan yang menerbitkan Tiket pengganti (kami atau maskapai penerbangan lain) biaya administrasi apa pun yang berlaku untuk layanan ini. Pasal ini tidak akan berlaku jika penggantian Tiket Anda diperlukan karena alasan kesalahan maupun kelalaian kami maupun Agen Resmi kami.

3.5.3 Apabila tidak ada bukti bahwa Tiket yang berlaku untuk penerbangan yang dimaksud diterbitkan sebagaimana mestinya atau Anda tidak menandatangani perjanjian yang diminta oleh Pasal 3.5.2, maskapai penerbangan yang menerbitkan Tiket pengganti (kami maupun maskapai penerbangan lain) mungkin mengharuskan Anda untuk membayar harga Tiket penuh atas Tiket pengganti tersebut sesuai dengan pengembalian dana dari harga tiket yang dibayarkan jika dan ketika maskapai penerbangan yang menerbitkan Tiket pengganti yakin bahwa Tiket yang diganti belum digunakan sebelum masa berlakunya kedaluwarsa. Apabila kami adalah maskapai penerbangan yang menerbitkan Tiket pengganti, pembayaran lunas harga Tiket akan diwajibkan.

Apabila, dalam hal kehilangan dan penggantian Tiket, Anda selanjutnya menemukan Tiket asli sebelum masa berlakunya kedaluwarsa dan menyerahkannya tanpa penggunaan lebih lanjut kepada maskapai penerbangan yang menerbitkan Tiket pengganti baru (kami maupun maskapai penerbangan lain), pengembalian dana Anda akan diproses pada saat tersebut.

3.5.4 Setiap perjanjian penggantian biaya yang telah ditandatangani oleh Anda karena alasan Pasal 3.5.2 akan diberikan sebesar jumlah harga tiket yang dibayarkan untuk Tiket asli, tetapi jika Tiket asli tersebut selanjutnya digunakan atau diuangkan oleh Anda, kewajiban Anda untuk mengganti biaya tersebut juga akan termasuk biaya dan pengeluaran kami (termasuk biaya dan pengeluaran hukum) untuk menemukan/memberi tahu Anda dan memberlakukan perjanjian beserta setiap biaya administrasi yang berlaku.

3.6 Nama dan alamat kami pada Tiket

Nama kami bisa disingkat dengan Kode Penanda Maskapai Penerbangan “EK” pada Tiket. Alamat kami adalah Emirates Group Headquarters, Airport Road, P.O. Box 686, Dubai, Uni Emirat Arab.

PASAL 4 — HARGA TIKET, PAJAK, ONGKOS, BIAYA, DAN BIAYA TAMBAHAN KEADAAN LUAR BIASA

4.1 Harga tiket

4.1.1 Harga tiket yang dibayarkan untuk Tiket Anda meliputi pengangkutan Anda dan Bagasi Anda dari bandara di tempat keberangkatan ke bandara di tempat tujuan melalui Transit yang ditetapkan pada waktu dan tanggal yang ditentukan dalam Tiket, kecuali jika kami menyatakan sebaliknya.

4.1.2 Kecuali jika kami menyatakan sebaliknya, harga tiket ini tidak mencakup pengangkutan melalui darat antara bandara atau antara bandara dan terminal kota.

4.1.3 Harga Tiket Anda telah dihitung menurut Tarif kami sebagaimana berlaku pada tanggal pembayaran yang dilakukan untuk Tiket Anda. Apabila Anda mengubah rencana perjalanan atau tanggal perjalanan Anda, perubahan ini dapat memengaruhi harga yang harus Anda bayarkan untuk Tiket ini.

4.2 Pajak, ongkos, dan biaya

4.2.1 Anda harus membayarkan kepada kami jumlah total semua pajak, ongkos, dan biaya yang berlaku yang dikenakan kepada kami oleh pemerintah atau otoritas lainnya, ataupun oleh operator bandara, yang wajib ditagihkan kepada Anda ataupun untuk pembayaran sehubungan dengan pengangkutan Anda (“Pajak”).

4.2.2 Saat Anda membeli Tiket, kami akan memberi tahu Pajak yang tidak termasuk dalam harga tiket, yang sebagian besar umumnya akan muncul secara terpisah pada Tiket.

4.2.3 Pajak yang dikenakan pada perjalanan udara berada di luar kendali kami serta terus berubah dan dapat dikenakan atau diubah setelah tanggal pembelian Tiket Anda. Apabila Pajak dikenakan atau dinaikkan setelah Tiket dibeli, Anda harus membayar semua Pajak tersebut atau setiap kenaikan tersebut kepada kami sebelum pengangkutan. Ini tidak berlaku jika Anda telah membeli Tiket dalam kapasitas konsumen dengan tempat tinggal utama Anda di Jerman dan Anda terbang ke dan/atau dari Jerman.

4.2.4 Apabila Tiket Anda telah dibeli dari Agen Resmi kami yang lalai memberikan perincian semua Pajak yang berlaku sehingga tidak ada pembayaran atau pembayaran tidak memadai untuk Pajak tersebut, Anda harus membayar jumlah yang sesuai di bandara keberangkatan sebelum Anda berhak atas pengangkutan.

4.2.5 Apabila Pajak dihapuskan atau dikurangi setelah tanggal pembelian Tiket Anda serta tidak lagi berlaku bagi semua maupun sebagian pengangkutan Anda, pengembalian dana dapat diklaim sehubungan dengan Pajak tersebut yang telah dibayarkan. Tanyakanlah kepada kami atau Agen Resmi kami untuk perincian mengenai cara mengklaim pengembalian dana tersebut.

4.2.6 Apabila Anda tidak menggunakan Tiket, Anda akan berhak untuk mengklaim pengembalian Pajak yang telah Anda bayarkan, dikurangi biaya administrasi yang berlaku, jika Tiket Anda dikenai pembatasan. Tanyakanlah kepada kami atau Agen Resmi kami untuk perincian mengenai cara mengklaim pengembalian dana tersebut.

4.3 Biaya tambahan dalam keadaan luar biasa

4.3.1 Dalam keadaan luar biasa, biaya akan dikenakan pada kami oleh pihak ketiga yang jenis atau jumlah biasanya tidak berlaku pada operasi kami (misalnya, tambahan premi asuransi atau biaya keamanan tambahan yang dipicu oleh gangguan yang melanggar hukum penerbangan sipil). Selain itu, kami bisa dikenai kenaikan biaya operasional signifikan (misalnya, biaya bahan bakar) yang disebabkan oleh keadaan luar biasa di luar kendali kami.

4.3.2 Dalam kasus tersebut, Anda akan diwajibkan membayar kepada kami, sebagai biaya tambahan harga tiket, semua biaya yang dikenakan oleh kami terhadap pengangkutan Anda (sekalipun dikenakan

setelah tanggal penerbitan Tiket Anda). Kami akan sesegera mungkin menghubungi Anda untuk menyampaikan rincian biaya tambahan harga tiket yang berlaku. Apabila kami tidak dapat menghubungi Anda melalui detail kontak Anda, kami akan menyampaikan biaya tambahan harga tiket yang berlaku saat check-in. Anda dapat memilih untuk tidak membayar biaya tambahan harga tiket dan menerima pengembalian dana wajib dari Tiket Anda sesuai dengan ketentuan Pasal 10.2, yang dalam hal ini kami tidak akan memiliki tanggung jawab lain kepada Anda.

4.3.3 Apabila biaya tambahan keadaan luar biasa tidak berlaku pada semua atau sebagian pengangkutan Anda, atau jumlah yang harus dibayarkan lebih rendah, pengembalian dana bisa diklaim sehubungan dengan segala biaya tambahan yang telah dibayarkan. Tanyakanlah kepada kami atau Agen Resmi kami untuk perincian mengenai cara mengeklaim pengembalian dana tersebut.

4.4 Mata uang

Harga tiket, pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan keadaan luar biasa bisa dibayarkan dalam mata uang negara tempat pengangkutan dimulai, yang ditukarkan ke mata uang negara pembayaran (jika berbeda) pada Kurs Jual Bankir yang berlaku pada tanggal pembayaran dilakukan, kecuali jika kami atau Agen Resmi kami mewajibkan pembayaran dalam mata uang lain (misalnya, karena tidak bisa ditukarkan dengan mata uang setempat). Kami dapat, atas pertimbangan kami, menerima pembayaran dalam mata uang apa pun, sesuai dengan hukum setempat yang berlaku.

PASAL 5 — RESERVASI

5.1 Persyaratan reservasi

5.1.1 Beberapa harga tiket memiliki ketentuan terlampir yang membatasi atau mengecualikan hak Anda untuk mengubah atau membatalkan reservasi. Perincian ketentuan tersebut akan diberikan pada saat pemesanan. Perlindungan tambahan biasanya dapat diperoleh dengan membeli asuransi dari perusahaan swasta.

5.1.2 Apabila Anda memiliki kondisi medis atau kondisi lain yang mungkin memerlukan bantuan medis atau bantuan khusus selama proses keberangkatan, pendaratan, atau di atas pesawat terbang (misalnya, keadaan yang ditetapkan pada Pasal 7.3 hingga 7.5):

- (a) Anda harus memberi tahu kami pada saat pemesanan;
- (b) pemesanan Anda akan dicatat di sistem kami untuk sementara; dan
- (c) pemesanan Anda akan diubah menjadi reservasi yang dikonfirmasi oleh kami setelah kami yakin bahwa Anda telah menerima izin medis yang diperlukan menurut Pasal 7 dan semua ketentuan yang melekat pada izin tersebut telah, atau akan, Anda patuhi.

Jika Anda terbang ke atau dari A.S., penerapan aturan setempat dapat berarti bahwa Anda tidak perlu mematuhi semua atau sebagian persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 5.1.2 ini. Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kami atau kunjungi <https://www.emirates.com/us/english/>.

5.1.3 Apabila Pasal 7.3 hingga 7.5 berlaku untuk Anda, pemesanan untuk reservasi Anda harus dilakukan melalui call center kami sesuai dengan batas waktu di muka yang ditentukan dalam Pasal tersebut (yaitu: 48 jam sebelum keberangkatan penerbangan dalam Pasal 7.3.2(a) dan (b), dan 96 jam sebelum keberangkatan penerbangan dalam Pasal 7.3.2(c)), jika tidak, pemesanan Anda mungkin tidak bisa diterima karena kurangnya waktu untuk menyelesaikan persyaratan izin medis yang berlaku.

5.2 Persyaratan pembayaran

5.2.1 Kami akan membatalkan reservasi dan dapat mengalokasikan kursi Anda kepada Penumpang lain jika Anda belum membayar harga tiket yang berlaku (dan Pajak serta biaya tambahan yang berlaku) untuk Tiket sebelum batas waktu penerbitan tiket yang ditetapkan kepada Anda oleh kami atau Agen Resmi kami.

5.2.2 Kami akan membatalkan reservasi jika Anda belum membayar jumlah yang harus dibayarkan kepada kami saat check-in dan/atau boarding. Untuk menghindari keraguan, ini dapat mencakup jumlah yang harus Anda bayarkan kepada kami untuk tiket atau produk/layanan lain yang telah kami sediakan kepada Anda.

5.2.3 Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda jika kami membatalkan reservasi dan menolak pengangkutan Anda sesuai dengan Pasal 5.2 ini, kecuali menyediakan pengembalian dana yang akan dianggap sebagai pengembalian dana sukarela sesuai dengan Pasal 10.3.

5.2.4 Apabila terjadi kesalahan penetapan harga yang jelas dan kentara sehubungan dengan Tiket Anda, kami berhak meminta Anda untuk melakukan pembayaran tambahan untuk Tiket. Apabila Anda tidak melakukan pembayaran tambahan, kami berhak untuk membatalkan Tiket Anda dan menyediakan pengembalian dana wajib sesuai dengan Pasal 10.2.

5.3 Data pribadi

5.3.1 Anda memahami bahwa kami dapat mengambil, menggunakan, dan membagikan informasi pribadi yang berkaitan dengan pengangkutan Anda. Kebijakan Privasi kami, yang dapat ditemukan di www.emirates.com, menjelaskan: informasi pribadi yang kami kumpulkan dan waktu serta alasan kami menggunakannya; dasar hukum penggunaan informasi pribadi; cara kami membagikan informasi pribadi dengan pihak lain; cara kami menggunakan informasi pribadi untuk tujuan pemasaran, pembuatan profil, dan analisis; tempat informasi pribadi dialihkan secara global; cara kami melindungi dan menyimpan informasi pribadi; cara kami menggunakan cookie; hak hukum yang tersedia untuk membantu mengelola privasi Anda; dan cara menghubungi kami jika Anda memiliki pertanyaan terkait privasi.

5.3.2 Kami juga dapat memantau dan/atau merekam percakapan telepon Anda dengan kami untuk memastikan tingkat layanan yang konsisten, mencegah/mendeteksi penipuan, dan untuk tujuan pelatihan.

5.3.3 Kami mungkin memerlukan nama dan detail kontak pihak ketiga yang dapat kami hubungi dalam keadaan darurat. Anda bertanggung jawab untuk memastikan pihak ketiga menyetujui pengungkapan informasi yang diberikan untuk tujuan tersebut.

5.3.4 Apabila Anda ingin mengetahui data pribadi yang kami simpan tentang Anda dan/atau memperbaiki data pribadi yang kami simpan tentang Anda, hubungi kantor setempat kami.

5.4 Fitur pengaturan tempat duduk dan naik ke pesawat

5.4.1 Kami tidak menjamin bahwa Anda dapat duduk di kursi tertentu (sekalipun Anda sebelumnya meminta atau mendapatkan alokasi kursi tertentu). Kami berhak mengubah alokasi kursi kapan saja, termasuk setelah boarding.

5.4.2 Kami tidak menjamin ketersediaan jenis pesawat terbang tertentu yang akan digunakan untuk mengangkut Anda atau tata letak kursi tertentu. Oleh karena itu, fitur, layanan, dan fasilitas yang disediakan oleh kami (termasuk kursi dan ketersediaan fitur di pesawat lainnya) juga tidak dijamin.

5.5 Pesawat terbang

5.5.1 Kami akan berusaha menyediakan pesawat terbang yang ditentukan dalam daftar perjalanan kami (atau yang ditentukan pada saat penerbitan Tiket Anda) untuk pengangkutan Anda, tetapi tidak dapat menjamin bahwa pesawat tertentu akan digunakan. Kami dapat mengganti pesawat terbang yang akan mengangkut Anda, untuk alasan operasional, keselamatan, keamanan, atau sebaliknya.

5.5.2 Kendati sangat jarang terjadi, untuk sementara waktu kami mungkin perlu menambah armada kami dengan pesawat terbang yang dioperasikan untuk kami oleh maskapai penerbangan lain. Apabila ini berlaku untuk setiap pesawat yang membawa Anda terbang bersama kami, kami akan memberitahukan identitas operator pesawat, atau berusaha memastikan bahwa Agen Resmi kami memberikan informasi tersebut kepada Anda. Kami juga akan berusaha memastikan bahwa Anda menerima tingkat layanan dalam pesawat, hiburan, dan jatah bagasi yang sama dengan yang diiklankan untuk penerbangan Anda, tetapi tidak dapat menjamin bahwa hal ini akan selalu memungkinkan.

5.6 Konfirmasi ulang reservasi

5.6.1 Dengan pengecualian terbatas, Anda tidak perlu melakukan konfirmasi ulang untuk reservasi pergi atau pulang sebelum terbang. Apabila kami meminta Anda untuk mengonfirmasi ulang reservasi sebelum penerbangan, kami atau Agen Resmi kami akan memberi tahu Anda waktu, cara, dan tempat konfirmasi ulang harus dilakukan.

5.6.2 Jika Anda gagal melakukan konfirmasi ulang reservasi untuk setiap penerbangan yang perlu dikonfirmasi ulang sebagaimana disampaikan, kami dapat membatalkan seluruh penerbangan pergi atau pulang Anda. Pengembalian dana harga tiket yang dibayarkan tidak akan tersedia sehubungan dengan reservasi yang dibatalkan tersebut kecuali jika diizinkan oleh ketentuan yang berlaku pada Tiket Anda.

5.6.3 Apabila, setelah kami membatalkan reservasi Anda karena kegagalan Anda dalam mengonfirmasi ulang reservasi yang perlu dikonfirmasi ulang sebagaimana disampaikan oleh kami, kami dapat mengembalikan reservasi atas permintaan Anda dan mengangkut Anda jika ada ruang pada penerbangan terkait reservasi Anda yang dibatalkan. Apabila tidak tersedia ruang pada penerbangan, kami akan mengerahkan upaya wajar untuk berusaha membawa Anda dalam penerbangan lain kami ke tujuan berikutnya atau akhir Anda, tetapi kami tidak wajib melakukannya.

5.6.4 Anda harus memeriksa persyaratan konfirmasi ulang maskapai penerbangan lain yang terlibat dalam pengangkutan Anda bersama mereka dan, jika perlu, mengonfirmasi ulang dengan maskapai penerbangan yang Kode Penanda Maskapai Penerbangannya tertera dalam Tiket untuk penerbangan yang dimaksud. Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda jika maskapai penerbangan lain membatalkan satu atau beberapa reservasi karena Anda gagal mengonfirmasi ulang reservasi tersebut ketika Anda diminta melakukannya. Hak Anda atas perjalanan selanjutnya atau pengembalian dana akan diatur oleh ketentuan pengangkutan maskapai penerbangan lain tersebut.

5.7 Pembatalan reservasi pergi

5.7.1 Kami dapat membatalkan bagian reservasi yang tidak digunakan dan tidak mengangkut Anda jika:

- (a)** Anda tidak check-in untuk penerbangan apa pun;
- (b)** Anda gagal mematuhi Batas Waktu Check-in; atau
- (b)** setelah check-in, Anda tidak datang ke boarding gate dengan boarding pass dalam batas waktu yang ditetapkan oleh kami saat check-in.

5.7.2 Kami tidak akan membatalkan reservasi yang tidak digunakan sesuai dengan Pasal 5.7.1 jika Anda memberi tahu kami maksud untuk tidak menggunakan bagian apa pun dari reservasi Anda sebelum check-in ditutup untuk penerbangan yang bersangkutan atau, jika tidak, sebelum gerbang keberangkatan ditutup jika prosedur resmi check-in telah diselesaikan.

5.7.3 Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas segala kerugian, kerusakan, atau pengeluaran yang diakibatkan oleh kegagalan Anda untuk sepenuhnya mematuhi persyaratan Pasal 5.6 dan 5.7.

PASAL 6 — CHECK-IN DAN BOARDING

6.1 Batas Waktu Check-in

Untuk check-in, Anda harus tiba tidak lebih dari:

- (a) 1,5 jam (90 menit) untuk Kelas Utama atau Bisnis; dan
- (b) 3 jam untuk Kelas Ekonomi Premium atau Ekonomi, sebelum waktu keberangkatan terjadwal penerbangan Anda.

6.2 Batas Waktu Check-in untuk penerbangan pertama Anda

Batas Waktu Check-in berlainan di sejumlah bandara. Kami atau Agen Resmi kami akan memberitahukan Batas Waktu Check-in penerbangan pertama Anda bersama kami jika waktunya lebih lama daripada batas normal yang ditetapkan dalam Pasal 6.1. Untuk penerbangan berikutnya dalam perjalanan, Anda harus mengetahui sendiri Batas Waktu Check-in dengan memeriksa daftar perjalanan kami, atau menanyakannya kepada kami atau Agen Resmi kami.

6.3 Anda harus tiba di boarding gate tepat waktu.

Anda harus tiba di boarding gate tidak lebih dari waktu yang ditentukan oleh kami saat Anda check-in. Apabila Anda tiba di luar batas waktu yang berlaku di boarding gate, Anda akan ditolak untuk diangkut dan Bagasi Terdaftar Anda akan dikeluarkan dari pesawat terbang. Lihat juga Pasal 5.7.

6.4 Kami tidak bertanggung jawab jika Anda gagal memenuhi batas waktu

Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas segala kerugian atau pengeluaran yang diakibatkan oleh kegagalan Anda untuk sepenuhnya mematuhi persyaratan Pasal 6 ini.

PASAL 7 — PENOLAKAN DAN BATASAN PENGANGKUTAN

7.1 Hak kami untuk menolak pengangkutan

Kami berhak menolak mengangkut Anda atau Bagasi Anda pada penerbangan apa pun (sekalipun Anda memiliki Tiket yang berlaku dan memiliki boarding pass) jika satu atau lebih peristiwa berikut telah terjadi atau secara wajar kami yakini dapat terjadi, Anda memahami bahwa kami tidak bertugas mengajukan pertanyaan saat menentukan apakah kami meyakini suatu peristiwa mungkin terjadi atau tidak:

7.1.1 penolakan pengangkutan perlu dilakukan demi mematuhi (a) undang-undang, peraturan, perintah, atau kebijakan pemerintahan yang berlaku; atau (b) permintaan tertulis dari otoritas negara keberangkatan, transit, atau tujuan; atau

7.1.2 Anda melakukan pelanggaran pidana atau tindakan tercela selama operasi lain penerbangan atau yang berkaitan dengan penerbangan; termasuk tanpa batasan selama pemesanan, check-in, keberangkatan/pendaratan pada penerbangan Anda, pendaratan dari penerbangan lanjutan, atau dalam pesawat terbang; atau

7.1.3 Anda tidak mematuhi petunjuk atau peraturan keselamatan atau keamanan dari staf darat atau anggota awak, atau menghalangi atau merintangai pelaksanaan tugas mereka; atau

7.1.4 Anda menggunakan perkataan mengancam, kasar, menghina, atau tidak senonoh maupun berperilaku mengancam, kasar, menghina, atau tidak senonoh kepada siapa pun, termasuk staf darat, anggota awak, maupun Penumpang lainnya selama penerbangan Anda, selama operasi yang berkaitan dengan penerbangan Anda, sebelum atau selama operasi keberangkatan pada penerbangan Anda (termasuk check-in), selama pendaratan dari penerbangan lanjutan, atau dalam pesawat terbang sebelum lepas landas; atau

7.1.5 pengangkutan Anda dan/atau Bagasi Anda dapat **(a)** membahayakan keselamatan, kesehatan, kebersihan, atau keamanan pesawat terbang, Penumpang lain, atau anggota awak, atau **(b)** memengaruhi kenyamanan Penumpang lain dalam pesawat terbang; atau

7.1.6 Anda tampaknya di bawah pengaruh alkohol atau narkoba; atau

7.1.7 kondisi mental atau fisik Anda, termasuk gangguan karena minuman keras atau narkoba **(a)** terkesan menimbulkan bahaya atau risiko bagi diri sendiri, Penumpang, awak, pesawat terbang, atau bagi siapa pun, maupun properti di dalamnya, atau **(b)** menunjukkan kemungkinan sumber atau sumber aktual dari gangguan atau ketidaknyamanan terhadap Penumpang lain dalam pesawat terbang jika Anda melanjutkan untuk bepergian di kelas yang dipesan atau yang telah disetujui untuk digunakan bepergian. Jika Anda terbang ke atau dari A.S., penerapan aturan setempat dapat berarti bahwa Anda tidak perlu mematuhi beberapa persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 7.1.7 ini. Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kami atau kunjungi <https://www.emirates.com/us/english/>; atau

7.1.8 Anda menolak menyerahkan diri Anda atau Bagasi Anda kepada pemeriksaan keamanan; atau

7.1.9 Anda gagal memberikan jawaban yang memuaskan untuk pertanyaan keamanan di check-in atau boarding gate; atau

7.1.10 Anda gagal pada penilaian/analisis pembuatan profil keamanan; atau

7.1.11 Anda merusak atau melepas segel keamanan pada Bagasi Anda atau stiker keamanan pada boarding pass Anda; atau

7.1.12 Anda gagal mematuhi petunjuk terkait keamanan, keselamatan, maupun kenyamanan penumpang, misalnya, kursi, penyimpanan Bagasi Tidak Terdaftar, merokok, konsumsi minuman keras, pemakaian narkoba, pakaian, atau penggunaan peralatan elektronik (misalnya, telepon seluler, komputer laptop, tablet, teknologi yang dapat dikenakan dan jam tangan pintar, game elektronik, maupun perangkat transmisi); atau

7.1.13 Anda telah membuat, atau berusaha membuat, berita palsu bom, ancaman pembajakan, maupun ancaman keamanan lainnya; atau

7.1.14 Anda: **(a)** belum membayar sepenuhnya harga tiket, pajak, biaya, tagihan yang berlaku, atau biaya tambahan dalam situasi khusus untuk pengangkutan Anda; atau **(b)** memiliki utang yang belum dilunasi kepada kami yang untuknya Anda menolak melunasinya sebelum boarding; atau

7.1.15 Menurut pendapat eksklusif kami, Anda terkesan: **(a)** tidak memenuhi persyaratan visa, **(b)** tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah atau diperoleh secara sah, **(c)** memperoleh dokumen perjalanan atau visa melalui cara yang curang, **(d)** hendak bepergian atau memasuki negara yang melaluinya Anda mungkin melakukan transit, tetapi Anda tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah atau memenuhi persyaratan visa yang diwajibkan untuk transit tersebut; atau

7.1.16 Anda **(a)** memusnahkan dokumen perjalanan Anda di dalam pesawat terbang atau antara check-in dan boarding, **(b)** menolak mengizinkan kami menyalin dokumen perjalanan Anda, atau **(c)** menolak

menyerahkan dokumen perjalanan Anda kepada awak penerbangan, berdasarkan tanda terima, saat diminta; atau

7.1.17 kami telah diberi tahu (secara lisan maupun tertulis) oleh otoritas imigrasi atau pihak berwajib lain dari negara **(a)** tujuan Anda bepergian, **(b)** yang akan Anda lewati untuk transit, atau **(c)** tempat Anda merencanakan Transit, bahwa Anda tidak akan diizinkan masuk ke negara tersebut sekalipun Anda memiliki dokumen perjalanan yang sah; atau

7.1.18 Anda gagal, atau menolak, memberi kami informasi yang Anda miliki atau tersedia bagi Anda yang diminta secara sah oleh otoritas pemerintah, atau kami menganggap bahwa semua informasi yang Anda berikan bersifat palsu atau menyesatkan; atau

7.1.19 Anda menunjukkan Tiket pengangkutan yang: **(a)** terkesan diperoleh secara ilegal atau melalui cara yang curang (contohnya, melalui penggunaan kartu kredit atau debit curian), **(b)** terkesan tiruan atau dipalsukan, atau diubah tanpa otoritas yang diwajibkan, **(c)** telah dibeli dari atau diterbitkan oleh entitas lain selain kami atau Agen Resmi kami, **(d)** telah dilaporkan kepada kami bahwa telah dipotong, hilang, atau dicuri, atau **(e)** palsu; atau

7.1.20 Anda tidak dapat membuktikan bahwa Anda adalah orang yang disebutkan dalam Tiket; atau

7.1.21 Anda gagal mematuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 3 mengenai, misalnya, penggunaan Kupon Penerbangan secara berurutan; atau

7.1.22 Anda tidak memenuhi persyaratan Pasal 7; atau

7.1.23 Anda, (atau orang yang secara sah bertanggung jawab atas diri Anda, jika Anda adalah anak-anak) gagal mematuhi persyaratan Pasal 7.7; atau

7.1.24 Anda, atau seseorang yang menjadi tanggung jawab Anda dan bepergian dengan Anda (misalnya, anak atau bayi) tidak diizinkan oleh hukum, keputusan pengadilan, maupun ketentuan jaminan untuk meninggalkan yurisdiksi tempat keberangkatan pesawat terbang; atau

7.1.25 Anda, atau kami secara wajar mencurigai bahwa Anda, memiliki obat-obatan atau zat terlarang lain secara tidak sah; atau

7.1.26 Anda telah, atau kami secara wajar mencurigai bahwa Anda telah; mencoba menipu kami atau karyawan kami (contohnya dengan penipuan bagasi); atau

7.1.27 Anda sebelumnya telah ditolak untuk diangkut oleh maskapai penerbangan lain karena alasan apa pun terkait perilaku Anda, atau Anda telah melanggar kewajiban apa pun yang dikenakan kepada Anda oleh Pasal 11 terkait pengangkutan sebelumnya oleh kami; atau

7.1.28 kami telah memberi tahu Anda bahwa kami kapan pun tidak akan mengangkut Anda pada penerbangan kami setelah tanggal pemberitahuan tersebut; atau

7.1.29 Anda gagal membayar untuk setiap barang atau layanan yang dibeli dari kami;

7.1.30 Anda gagal mematuhi persyaratan Pasal 11; atau

7.1.31 Anda sebelumnya berperilaku dengan cara mana pun yang dilarang di atas; atau

7.1.32 Anda telah memfasilitasi atau membantu perilaku apa pun yang dilarang berdasarkan Pasal 7.1 ini.

Lihat juga Pasal 7 dan 10 mengenai konsekuensi penolakan pengangkutan dan Pasal 18 mengenai segala keputusan yang kami buat tentang penerapan Pasal 7.1 atau Pasal 11 kepada Anda.

7.2 Penggantian biaya

Apabila pengangkutan Anda ditolak karena alasan apa pun yang ditetapkan dalam Pasal 7.1, Anda akan mengganti biaya yang kami keluarkan akibat: **(a)** perbaikan atau penggantian properti yang hilang, rusak, atau dihancurkan oleh Anda; **(b)** kompensasi yang harus dibayarkan kepada Penumpang atau anggota awak yang terdampak oleh tindakan Anda; dan **(c)** penundaan pesawat terbang untuk mengeluarkan Anda dan/atau Bagasi Anda. Kami dapat memberlakukan nilai pengangkutan yang tidak digunakan pada Tiket Anda, atau dana Anda yang kami miliki, pada pembayaran atau pengeluaran tersebut.

7.3 Kelayakan terbang

7.3.1 Sebelum boarding pesawat terbang untuk pengangkutan Anda harus **(a)** secara wajar memenuhi syarat bahwa Anda layak secara medis untuk terbang dan; **(b)** tidak memiliki kondisi medis yang sudah ada yang dapat berdampak pada Anda atau orang lain di pesawat terbang selama penerbangan Anda. Jika Anda sudah diberi tahu bahwa Anda layak untuk terbang dengan ketentuan tindakan pencegahan tertentu telah diambil (misalnya, penggunaan obat), Anda bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua tindakan pencegahan tersebut dilakukan sebelum, selama, dan setelah penerbangan Anda (sesuai keadaan). Jika diminta oleh kami, Anda harus memberikan bukti tertulis tentang kelayakan terbang Anda yang diwajibkan oleh Ketentuan Pengangkutan ini. Untuk memeriksa jika diperlukan bukti kelayakan terbang, lihat Pasal 7.3 hingga 7.5, serta Pasal 7.3.4 jika Anda terbang ke atau dari A.S.

7.3.2 Apabila kelayakan terbang Anda diragukan, Anda tidak dapat diterima untuk pengangkutan kecuali jika Anda telah memenuhi salah satu dari persyaratan berikut:

- (a)** selambat-lambatnya 48 jam sebelum penerbangan, Anda memberi kami laporan kesehatan yang diterbitkan dalam 10 Hari terakhir dari dokter yang memenuhi kualifikasi, yang menyatakan kelayakan Anda untuk bepergian pada semua penerbangan yang ingin Anda lakukan; atau
- (b)** selambat-lambatnya 48 jam sebelum penerbangan, Anda memberi kami Formulir Informasi Medis (MEDIF - yang paling berguna saat kelayakan terbang Anda diragukan karena sakit, penyakit, pengobatan, atau operasi baru-baru ini) yang sudah diisi dan kami menyatakan bahwa kami dapat menyediakan pengangkutan untuk Anda; atau
- (c)** selambat-lambatnya 96 jam sebelum penerbangan, Anda memberi kami Kartu Medis Pelancong Setia (FREMEC - yang paling berguna saat kelayakan terbang Anda diragukan karena sakit atau penyakit permanen atau kronis atau Anda memerlukan perawatan medis berkepanjangan) dan kami menyatakan bahwa kami dapat menyediakan pengangkutan untuk Anda.

Jika Anda terbang ke atau dari A.S., Anda mungkin dibebaskan dari sebagian atau semua persyaratan ini – lihat Pasal 7.3.4.

7.3.3 Izin untuk terbang diwajibkan dari departemen medis kami selambat-lambatnya 48 jam sebelum penerbangan Anda (atau periode lebih singkat sebagaimana diputuskan dalam pertimbangan mutlak kami) jika menurut kami Anda tampak memiliki penyakit yang memenuhi salah satu dari kriteria berikut:

- (a)** diyakini aktif menular atau dapat menular dan mengancam nyawa Penumpang lain atau awak; atau

- (b) dapat menyebabkan atau menimbulkan perilaku atau kondisi fisik tidak biasa, yang dapat menimbulkan efek buruk terhadap keselamatan dan kenyamanan Penumpang lain atau anggota awak; atau
- (c) dianggap berpotensi membahayakan keselamatan penerbangan; atau
- (d) dapat menyebabkan penerbangan dialihkan atau melakukan transit tidak terjadwal.

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kami atau kunjungi <https://www.emirates.com/english/before-you-fly/health/medical-information-form/>.

Jika Anda terbang ke atau dari A.S., aturan yang berbeda dapat berlaku (lihat Pasal 7.3.4 terkait aturan A.S.).

7.3.4 Jika Anda terbang ke atau dari A.S., penerapan aturan setempat dapat berarti bahwa Anda tidak perlu mematuhi semua atau sebagian persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 7.3.2 dan 7.3.3. Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kami atau kunjungi <https://www.emirates.com/us/english/>.

7.4 Pengangkutan Penumpang hamil dan anak yang baru lahir

7.4.1 Jika Anda sedang hamil, kami akan mengangkut Anda setelah usia kehamilan 28 minggu hanya jika Anda memberi kami laporan atau surat medis, yang ditandatangani oleh dokter atau bidan yang memenuhi kualifikasi, dengan mencantumkan: (a) apakah Anda memiliki kehamilan tunggal atau ganda; (b) bahwa kehamilan Anda tidak berkomplikasi; (c) perkiraan tanggal kelahiran; (d) tanggal terbaru dokter Anda memperkirakan Anda layak untuk terbang; (e) bahwa Anda dalam keadaan sehat, dan (f) bahwa tidak ada alasan yang diketahui yang akan mencegah Anda terbang.

7.4.2 Anda harus menyerahkan Formulir Informasi Medis (MEDIF) dan memperoleh izin perjalanan sebelumnya dari departemen medis kami jika terjadi komplikasi kehamilan (tunggal atau ganda), kapan saja, meskipun Anda memenuhi persyaratan usia kehamilan.

7.4.3 Kami tidak akan mengangkut Anda: (a) dalam hal kehamilan tunggal, setelah usia kehamilan mencapai 36 minggu dan (b) dalam hal kehamilan ganda, setelah usia kehamilan mencapai 32 minggu.

7.4.4 Anda bertanggung jawab untuk memeriksa jika Pasal 7.4.1, 7.4.2, atau 7.4.3 berlaku bagi Anda. Jika Anda gagal memenuhi persyaratannya atau Anda memberikan informasi yang salah mengenai usia kehamilan, dan Anda kemudian memerlukan bantuan medis dalam pesawat, atau penerbangan dialihkan agar Anda bisa menerima bantuan medis sehubungan dengan kehamilan, Anda bertanggung jawab untuk mengembalikan segala biaya yang kami tanggung untuk jenis, misalnya, yang ditetapkan dalam Pasal 7.6 sesuai dengan persyaratan Pasal tersebut.

7.4.5 Pengangkutan bayi yang baru lahir umumnya tidak diizinkan hingga 7 Hari setelah persalinan. Tanyakanlah kepada kami atau Agen Resmi kami untuk informasi lebih lanjut.

7.5 Bantuan khusus

7.5.1 Sebelum menerbitkan Tiket Anda, Anda harus memperoleh izin sebelumnya dari departemen medis kami pada saat penerbitan tiket dan mematuhi Peraturan yang berlaku jika Anda membutuhkan bantuan khusus karena Anda:

- (a) tidak mampu menyantap makanan sendiri;
- (b) tidak mampu menggunakan toilet tanpa dibantu;
- (c) tidak mampu bergerak atau mengevakuasi diri dari kabin pesawat terbang tanpa dibantu; atau
- (d) memiliki kebutuhan khusus yang memerlukan peralatan khusus.

Jika Anda terbang ke atau dari A.S., Anda mungkin dibebaskan dari sebagian atau semua persyaratan tersebut – lihat Pasal 7.5.5.

7.5.2 Apabila persyaratan bantuan khusus Anda berubah secara negatif setelah menerima izin sesuai dengan Pasal 7.5.1 atau 7.5.4, Anda harus meminta izin baru sebelum penerbangan dari departemen medis kami atau dari dokter Anda (sesuai dengan Pasal 7.5.4) dan senantiasa mematuhi semua Peraturan yang berlaku.

7.5.3 Jika Anda dinyatakan boleh diangkut oleh departemen medis kami sesuai dengan Pasal 7.5.1, Anda tidak akan ditolak pengangkutannya berdasarkan persyaratan khusus Anda, kecuali jika Anda gagal mematuhi Ketentuan Pengangkutan ini termasuk, misalnya, Pasal 7.1 dan 7.3.

7.5.4 Selain memperoleh izin sebelumnya dari departemen medis kami untuk tujuan Pasal 7.5.1 dan 7.5.3, Anda bisa memberikan surat keterangan asli yang ditandatangani oleh dokter Anda pada saat pembelian tiket yang menyatakan bahwa Anda mampu menyelesaikan pengangkutan dengan aman tanpa memerlukan bantuan medis luar biasa dalam penerbangan (misalnya, bantuan yang diperlukan untuk memberi makan diri sendiri, atau memakai toilet, maupun mengungsi dari pesawat terbang, atau memberikan obat atau perawatan untuk diri sendiri).

7.5.5 Jika Anda terbang ke atau dari A.S., penerapan aturan setempat dapat berarti bahwa Anda tidak perlu mematuhi semua atau sebagian persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 7.5 ini. Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kami atau kunjungi <https://www.emirates.com/us/english/>.

7.6 Penggantian biaya medis penumpang

7.6.1 Jika Anda jatuh sakit selama penerbangan karena (terlepas dari apakah Anda mengetahuinya atau tidak):

- (a) kondisi yang sudah ada sebelum penerbangan; atau
- (b) kehamilan Anda,

Anda akan mengganti biaya yang kami tanggung:

- (a) untuk merawat Anda dalam pesawat terbang;
- (b) untuk mengantarkan Anda sampai ke darat;
- (c) untuk membantu Anda diterima di yurisdiksi atau fasilitas medis mana pun;
- (d) sebagai ganti perawatan yang Anda terima dari pihak ketiga; dan/atau
- (e) dalam mengalihkan pesawat terbang.

7.6.2 Bilamana kami mengalihkan pesawat terbang untuk meminta bantuan medis, kewajiban kami kepada Anda akan sepenuhnya dikesampingkan dan kami sama sekali tidak akan bertanggung jawab kepada Anda. Untuk menghindari keraguan, Emirates tidak akan berkewajiban kepada Anda sehubungan dengan pengangkutan dari tempat pengalihan medis dan sektor(-sektor) yang relevan dari Tiket Anda akan dibatalkan oleh Anda.

7.6.3 Selain itu, Anda juga akan membayar segala biaya yang telah kami tanggung dalam mengalihkan pesawat terbang untuk mencari bantuan medis jika Anda telah melanggar Pasal 7.3, 7.4, atau 7.5.

7.6.4 Kami dapat memberlakukan pada pembayaran yang wajib dibayarkan kepada kami dari Anda berdasarkan Pasal 7.6 ini, nilai pengangkutan yang tidak digunakan pada Tiket Anda atau kredit yang tidak digunakan pada akun Anda dengan kami, atau dana Anda yang kami miliki.

7.7 Pengangkutan anak di bawah umur tanpa pendamping

7.7.1 Anda tidak akan diterima untuk diangkut jika Anda berusia kurang dari 5 tahun pada tanggal penerbangan dimulai, kecuali jika Anda didampingi pada penerbangan yang sama dan dalam kompartemen yang sama oleh pendamping berusia 16 tahun ke atas (atau 18 tahun ke atas jika anak berusia di bawah 5 tahun tersebut memerlukan perhatian khusus, contohnya untuk alasan disabilitas).

7.7.2 Jika Anda berusia antara 5 hingga 16 tahun, kami dapat menyediakan pendamping, dengan ketentuan kami menerima pemberitahuan setidaknya 12 jam sebelum perjalanan dan tunduk pada persyaratan tertentu yang dapat ditemukan di: <https://www.emirates.com/english/family/planning-your-family-trip/unaccompanied-minors/>.

7.7.3 Jika Anda berusia lebih dari 5 tahun, tetapi kurang dari 12 tahun pada tanggal penerbangan dimulai, Anda tidak akan diterima untuk pengangkutan kecuali jika ketentuan berikut terpenuhi seluruhnya:

- (a) Anda didampingi saat check-in oleh orang tua, wali, atau orang dewasa yang bertanggung jawab atas Anda yang tetap berada di bandara bersama anggota staf kami yang telah ditugaskan hingga Anda naik pesawat terbang dan sudah tinggal landas dari bandara, dan yang juga dapat membuktikan kepada kami bahwa Anda akan ditemui di bandara tujuan atau bandara Transit oleh orang tua, wali, atau orang dewasa lain yang bertanggung jawab atas Anda (dengan perincian lengkap identitas orang tersebut) dan yang kepadanya pengasuhan Anda dapat diserahkan;
- (b) semua dokumentasi yang diperlukan telah dipenuhi dan diberikan oleh orang tua, wali, atau orang dewasa yang bertanggung jawab atas Anda;
- (c) Anda memiliki pemesanan yang telah dikonfirmasi untuk penerbangan dan kami tidak memperkirakan bahwa penerbangan akan dihentikan di tempat selain tujuannya atau melakukan transit tidak terduga di mana pun karena cuaca atau kondisi operasional lainnya; dan
- (d) pengangkutan bertiket Anda tidak melibatkan perubahan bandara dalam perjalanan atau jadwal Transit melebihi 8 jam untuk Bandara Dubai International atau 4 jam untuk bandara lainnya, kecuali jika orang tua, wali, atau orang dewasa yang bertanggung jawab atas Anda menemui Anda dan mengambil tanggung jawab atas Anda selama periode Transit penuh.

7.8 Layanan di pesawat

Untuk alasan operasional, kami tidak menjamin bahwa:

- (a) peralatan hiburan dalam pesawat, WiFi, dan program yang diiklankan akan tersedia;
- (b) peralatan yang diiklankan (termasuk tempat duduk dan fiturnya) akan tersedia;
- (c) makanan khusus atau jenis makanan lain yang diiklankan akan selalu tersedia dan sama persis dengan deskripsinya karena semua makanan ini disiapkan oleh pihak ketiga atas pesanan kami;
- (d) layanan dalam pesawat yang diiklankan akan tersedia; atau
- (e) lingkungan dalam pesawat terbang kami bebas dari kacang atau produk kacang. Kami tidak menerima permintaan makanan bebas kacang.

7.9 Layanan darat

7.9.1 Kami tidak memberikan jaminan apa pun tentang penyediaan/ketersediaan peralatan dan layanan di darat di bandara, termasuk, misalnya, layanan jalur cepat, lounge bandara, dan fasilitas yang tersedia dalam lounge tersebut. Namun, jika Anda terbang ke atau dari A.S., penerapan aturan setempat dapat berarti bahwa peralatan dan layanan tertentu di darat akan diberikan kepada penumpang yang memerlukan bantuan khusus. Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kami atau kunjungi <https://www.emirates.com/us/english/>.

7.9.2 Kami tidak menjamin bahwa layanan darat akan selalu sama persis dengan deskripsinya. Ini karena beberapa layanan disediakan oleh pihak ketiga sesuai dengan pesanan kami. Lihat juga Pasal 12 untuk ketentuan lain mengenai layanan yang disediakan oleh pihak ketiga.

7.10 Layanan dan Antar-jemput

Apabila kami menyediakan layanan atau layanan antar-jemput ke/dari bandara keberangkatan atau kedatangan Anda (“**Layanan**”), kami melakukannya sesuai dengan ketentuan berikut:

7.10.1 kami tidak akan bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan, biaya, dan pengeluaran yang disebabkan oleh penundaan apa pun dalam pelaksanaan Layanan (misalnya, saat penundaan tersebut membuat Anda tertinggal penerbangan);

7.10.2 kami tidak akan bertanggung jawab atas kematian atau cedera pribadi yang terjadi selama Layanan, kecuali jika Anda dapat membuktikan bahwa kematian atau cedera pribadi tersebut diakibatkan oleh kelalaian kami; dan

7.10.3 kami tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan Bagasi (termasuk pencurian atau penyerobotan apa pun) selama Layanan, kecuali jika Anda membuktikan bahwa kehilangan/kerusakan tersebut diakibatkan oleh kelalaian kami. Jika Anda bisa membuktikan bahwa Bagasi Anda rusak, hilang, dicuri, atau dibongkar karena kelalaian kami, tanggung jawab kami akan dibatasi hingga sebesar US\$20 per kilogram bagasi.

PASAL 8 — BAGASI

8.1 Jatah Bagasi Gratis

Anda bisa membawa beberapa Bagasi gratis tanpa dikenakan biaya tambahan. Jatah Bagasi gratis Anda dan pembatasan ukuran ditampilkan pada Tiket Anda atau Tanda Terima Tiket Elektronik/Rencana Perjalanan dan tergantung pada Peraturan kami yang berlaku pada tanggal penerbangan Anda. Untuk informasi lebih lanjut atau salinan Peraturan kami, tanyakanlah kepada kami atau Agen Resmi kami.

8.2 Kelebihan Bagasi

Anda harus membayar biaya tambahan untuk pengangkutan Bagasi yang melebihi jatah Bagasi gratis Anda. Anda juga harus membayar biaya tambahan untuk pengangkutan kandang apa pun yang berisi hewan, kecuali jika hewan tersebut adalah hewan penolong. Untuk perincian harga yang berlaku terhadap pengangkutan kelebihan Bagasi, tanyakanlah kepada kami atau Agen Resmi kami.

8.3 Barang yang tidak boleh dibawa dalam Bagasi Anda

8.3.1 Ada barang tertentu yang tidak boleh dibawa dalam Bagasi Anda. Di bawah ini adalah larangan yang berlaku untuk Bagasi Terdaftar dan Tidak Terdaftar, serta larangan terpisah dan tambahan yang berlaku hanya untuk Bagasi Terdaftar dan hanya untuk Bagasi yang Tidak Terdaftar. Jika Anda gagal mematuhi setiap aturan yang berlaku, Anda dan/atau Bagasi Anda dapat ditolak untuk diangkut (lihat juga Pasal 8.5.1). Selain itu, Anda mungkin tidak berhak mengklaim kompensasi jika barang terlarang apa pun yang dimasukkan dalam Bagasi mengalami Kerusakan atau menyebabkan Kerusakan pada Bagasi Anda (lihat Pasal 15.5).

8.3.2 Setiap barang berikut tidak boleh dibawa dalam Bagasi Tidak Terdaftar atau Bagasi Terdaftar Anda:

- (a) barang yang berpotensi membahayakan pesawat terbang atau orang ataupun properti di pesawat terbang, seperti yang ditetapkan dalam Instruksi Teknis ICAO untuk Pengangkutan Aman Barang Berbahaya lewat Udara, Peraturan Barang Berbahaya IATA, dan Peraturan terkait kami lainnya. Jika Anda tidak mengetahui aturan dan peraturan tersebut, tanyakanlah perinciannya kepada kami atau Agen Resmi kami;
- (b) barang yang dilarang untuk diangkut oleh undang-undang, peraturan, perintah, atau kebijakan pemerintah yang berlaku di negara penerbangan asal, tujuan, atau transit;
- (c) barang yang secara wajar diputuskan oleh kami tidak layak diangkut karena berbahaya atau tidak aman ataupun oleh karena alasan berat, ukuran, bentuk, atau sifatnya, ataupun yang dianggap mudah pecah atau mudah rusak sehubungan dengan, misalnya, jenis pesawat terbang yang digunakan. Tanyakanlah kepada kami tentang segala kekhawatiran yang Anda miliki mengenai kesesuaian Bagasi Anda sebelum Anda tiba di bandara;
- (d) barang yang dapat dikenakan bea dalam bentuk apa pun jika Anda bepergian sebagai anak di bawah umur tanpa pendamping di bawah 16 tahun; atau
- (e) bahan perang. Tanyakanlah kepada kami jika Anda merasa ragu apakah ada barang yang bisa dianggap sebagai bahan perang.

8.3.3 Anda tidak boleh memasukkan ke dalam Bagasi Terdaftar barang yang mudah pecah atau mudah rusak, barang berharga (termasuk, misalnya, uang, perhiasan, logam mulia, karya seni), komputer, perangkat elektronik pribadi, data tersimpan, obat atau peralatan medis apa pun yang mungkin diperlukan dalam pesawat atau selama perjalanan Anda maupun yang tidak dapat diganti secepatnya jika hilang atau rusak, kunci, dan dokumen berharga (termasuk, misalnya, dokumen bisnis, paspor, dan dokumen identifikasi lainnya, surat berharga, akta sekuritas), maupun sampel.

8.3.4 Barang berikut tidak boleh dibawa ke dalam Bagasi Tidak Terdaftar:

- (a) senjata, persenjataan, dan amunisi asli, replika, atau mainan, bahan peledak atau benda apa pun yang mengandung bahan peledak (misalnya, petasan Natal, kembang api, atau petasan), dan bahan pembakar; pisau dengan macam/jenis/bentuk atau ukuran apa pun; pembuka surat; peralatan makan logam; ketapel; tali umpan, silet, dan pisau cukur lurus (kecuali pisau cukur beserta pisau isi ulangnya); pisau serbaguna; anak panah; gunting; kikir kuku; jarum injeksi dan jarum suntik (kecuali jika diperlukan untuk alasan medis dan disertai surat keterangan medis yang menyatakan kondisi medis yang mengharuskan pengangkutan); jarum rajut; pembuka botol; pemukul dan tongkat olahraga (termasuk, misalnya, pemukul bisbol dan softball, tongkat golf, pemukul kriket, tetapi tidak termasuk raket tenis, badminton, serta squash); bola olahraga keras (termasuk, misalnya, bola kriket, lapangan, hoki atau biliard, bola snooker atau bola biliard); stik biliard atau snooker; alat bela diri; dan
- (b) setiap barang yang, atas pendapat kami atau pendapat personel keamanan bandara, dapat digunakan sebagai, atau dimodifikasi untuk digunakan sebagai, senjata yang berpotensi menyebabkan cedera atau melumpuhkan, atau menunjukkan ancaman keamanan ataupun keselamatan lainnya.

8.3.5 Apabila barang dari Bagasi Tidak Terdaftar menjadi Bagasi Terdaftar (atas permintaan Anda maupun karena kami mengharuskannya), Anda harus segera memindahkan semua barang yang dilarang dari Bagasi Terdaftar berdasarkan Pasal 8.3. Jika Anda meminta, kami akan berusaha menyediakan tas pengangkut jika Anda tidak memiliki tas sendiri. Anda bisa membawa barang tersebut sebagai Bagasi Tidak Terdaftar, tetapi hanya jika Anda mematuhi persyaratan kami mengenai isi dan ukuran serta berat Bagasi Tidak Terdaftar yang ditentukan dalam Pasal 8.8.

8.3.6 Kami tidak bertanggung jawab atas setiap barang yang dipindahkan dari Bagasi Terdaftar atau Bagasi Tidak Terdaftar Anda dan yang ditahan oleh personel keamanan bandara. Anda bertanggung jawab untuk memeriksa persyaratan keamanan yang berlaku bagi penerbangan dan bandara keberangkatan Anda

sebelum bepergian dan, jika barang pribadi dipindahkan dari Bagasi Anda oleh personel keamanan bandara, Anda bertanggung jawab untuk memastikan Anda memperoleh tanda terima dari personel keamanan bandara tersebut dan mengatur pengambilan barang tersebut.

8.4 Senjata api dan barang-barang berbahaya

8.4.1 Jika Anda ingin membawa senjata api, amunisi, dan bahan peledak, termasuk barang yang mengandung bahan peledak (misalnya, petasan Natal, kembang api, atau petasan) sebagai Bagasi Terdaftar, Anda bertanggung jawab untuk mengingatkan diri sendiri, dan memastikan Anda sudah memperoleh, semua izin yang diperlukan dari otoritas pemerintah negara keberangkatan dan negara tujuan sebelum memulai pengangkutan.

8.4.2 Senjata api, amunisi, dan bahan peledak, termasuk barang-barang yang mengandung bahan peledak (misalnya, petasan Natal, kembang api, atau petasan) tidak akan diterima sebagai Bagasi Terdaftar, kecuali jika disetujui oleh kami selambat-lambatnya 3 Hari sebelum penerbangan. Apabila diterima untuk pengangkutan, senjata api harus dikeluarkan dari tempat pengamanan, dan dikemas secara tepat disertai semua dokumen yang diwajibkan oleh negara keberangkatan, tujuan, dan Transit. Pengangkutan amunisi tunduk pada peraturan ICAO dan IATA sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 8.3.2(a). Senjata api, amunisi, dan bahan peledak Anda tidak akan pernah diperbolehkan dibawa ke dalam kabin atau kokpit pesawat terbang.

8.4.3 Persenjataan seperti, misalnya, senjata api antik, pedang, pisau, pistol mainan atau replika, busur dan panah, serta barang serupa bisa diterima sebagai Bagasi Terdaftar hanya atas pertimbangan kami, sesuai dengan persetujuan kami sebelumnya, tetapi tidak akan diizinkan masuk ke dalam kabin atau kokpit pesawat terbang.

8.4.4 Kami tidak akan berkewajiban atau bertanggung jawab jika item apa pun yang diterima dalam Pasal 8.4.2 dan/atau 8.4.3 dipindahkan dari Bagasi Terdaftar Anda dan/atau ditahan ataupun dihancurkan oleh personel keamanan, pejabat pemerintah, petugas bandara, petugas kepolisian atau militer, ataupun maskapai penerbangan lain yang terlibat dalam pengangkutan Anda.

8.5 Hak untuk menolak pengangkutan

8.5.1 Kami akan menolak membawa Bagasi atau terus membawa Bagasi yang berisi setiap barang yang dijelaskan dalam Pasal 8.3, tanpa memandang jika dan kapan kami mengetahui, atau menemukan, keberadaan barang-barang tersebut. Lihat juga Pasal 8.3.1.

8.5.2 Kami akan menolak menerima Bagasi untuk diangkut jika kami memutuskan bahwa barang tersebut tidak sesuai untuk pengangkutan, baik karena ukuran, bentuk, penampilan, berat, isi, sifat, maupun demi alasan keselamatan maupun operasional, atau demi kenyamanan Penumpang lain. Jika Anda meragukan kelayakan barang tertentu, mintalah panduan dari kami atau Agen Resmi kami.

8.5.3 Kami dapat menolak menerima Bagasi yang diangkut jika kami memutuskan bahwa barang tidak dikemas dengan tepat dan aman dalam wadah yang sesuai. Jika Anda bertanya, kami akan memberi Anda informasi tentang kemasan dan wadah yang bisa diterima.

8.5.4 Kami dapat menolak membawa Bagasi jika Anda menolak membayar biaya tambahannya sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 8.2.

8.5.5 Kami dapat menolak membawa masuk Bagasi terdaftar yang belum diserahkan oleh Anda sebelum Batas Waktu Check-in.

8.6 Hak pengeledahan, pemeriksaan, dan pemindaian sinar-x

8.6.1 Demi alasan keselamatan, kesehatan, dan keamanan, serta untuk memastikan Anda tidak membawa barang yang dilarang dalam Ketentuan Pengangkutan ini dalam Bagasi, kami dapat menggeledah, memeriksa, dan menggunakan sinar-x pada Bagasi Anda. Kami akan berusaha menggeledah Bagasi Anda saat Anda berada di tempat, tetapi jika Anda tidak ada, kami dapat menggeledahnya tanpa kehadiran Anda. Jika Anda tidak mengizinkan kami melakukan seluruh pengeledahan, pemeriksaan, dan pemindaian sinar-x tersebut, kami akan menolak mengangkut Anda dan Bagasi Anda.

8.6.2 Anda harus mengizinkan pemeriksaan keamanan atas Bagasi Anda oleh pejabat pemerintah, petugas bandara, petugas kepolisian atau militer, dan maskapai penerbangan lain yang terlibat dalam pengangkutan.

8.6.3 Apabila pengeledahan, pemeriksaan, atau pemindaian sinar-x menyebabkan Kerusakan pada Bagasi Anda, kami tidak akan bertanggung jawab atas Kerusakan tersebut kecuali jika semata-mata diakibatkan oleh kelalaian kami.

8.6.4 Perlu diketahui bahwa otoritas keamanan di beberapa negara mengharuskan Bagasi Terdaftar diamankan dengan cara tersebut agar bisa dibuka tanpa harus menyebabkan kerusakan jika Penumpang tidak berada di tempat. Anda bertanggung jawab untuk mengetahui dan mematuhi semua persyaratan tersebut.

8.7 Bagasi Terdaftar

8.7.1 Anda harus mengencangkan tag, atau memasang stiker, yang berisi nama, alamat lengkap, dan nomor telepon yang dapat kami hubungi pada dan di dalam setiap barang Bagasi Terdaftar.

8.7.2 Saat Anda check-in Bagasi Terdaftar, kami akan memasang Tag Identifikasi Bagasi untuk setiap item Bagasi Terdaftar.

8.7.3 Bagasi Terdaftar biasanya akan diangkut dalam pesawat terbang yang Anda tumpangi, tetapi mungkin terkadang harus diangkut dalam pesawat terbang lain (misalnya, demi alasan keselamatan, kesehatan, keamanan, operasional, atau karena ukuran ataupun berat Bagasi Terdaftar, atau ketidakpatuhan pada bagian terkait Ketentuan Pengangkutan ini). Apabila kami mengangkut Bagasi Terdaftar Anda pada penerbangan lain, kami akan mengirimkannya ke alamat yang Anda berikan, kecuali jika hukum di tempat pengambilan mewajibkan Anda untuk hadir di bandara kedatangan guna pengurusan pabean atau alasan pengangkutan pada pesawat terbang lain yang berkaitan dengan ukuran atau berat Bagasi Terdaftar ataupun ketidakpatuhan pada bagian terkait Ketentuan Pengangkutan ini.

8.7.4 Kecuali jika kami memutuskan bahwa Bagasi Terdaftar Anda tidak akan diangkut pada penerbangan yang sama dengan Anda, kami tidak akan mengangkut Bagasi Terdaftar jika Anda gagal naik atau, telah naik pesawat di tempat bagasi diangkut, Anda meninggalkan pesawat terbang sebelum lepas landas dari atau di titik transit, tanpa keberangkatan ulang.

8.7.5 Kami hanya akan membawa kelebihan Bagasi Anda pada penerbangan yang sama dengan Anda jika tersedia ruang yang sesuai di pesawat terbang dan Anda telah membayar biaya tambahan yang berlaku untuk pengangkutan Bagasi yang melebihi jatah Bagasi gratis.

8.7.6 Anda harus memastikan Bagasi Terdaftar cukup kuat dan diamankan dengan baik agar dapat bertahan selama proses pengangkutan biasa dan normal melalui udara tanpa mengalami kerusakan (kecuali untuk keausan wajar).

8.8 Bagasi Tidak Terdaftar

8.8.1 Kami menentukan dimensi dan/atau berat maksimal untuk Bagasi Tidak Terdaftar yang Anda bawa ke pesawat terbang. Tanyakanlah perinciannya kepada kami. Semua Bagasi Tidak Terdaftar harus cukup kecil agar bisa diletakkan di bawah kursi di depan Anda atau dalam kompartemen penyimpanan di atas kepala dalam kabin pesawat terbang. Apabila Bagasi Tidak Terdaftar Anda terlalu besar untuk disimpan dengan cara ini, atau beratnya berlebihan maupun dianggap tidak aman untuk alasan apa pun, Anda harus mendaftarkannya untuk diangkut sebagai Bagasi Terdaftar dan membayar biaya kelebihan Bagasi yang mungkin harus dibayarkan berdasarkan Pasal 8.2 jika jatah Bagasi gratis Anda telah digunakan oleh Bagasi Terdaftar lainnya.

8.8.2 Jika Anda memiliki barang yang sangat berharga, peralatan musik, atau tas diplomatik yang ingin Anda bawa bersama kami sebagai Bagasi Tidak Terdaftar, tetapi melebihi batasan ukuran atau berat kami untuk Bagasi Tidak Terdaftar, Anda harus membeli satu kursi tambahan atau lebih (sesuai dengan ketersediaan) di kelas perjalanan yang sama seperti Anda untuk menyimpan barang yang diizinkan tersebut di samping Anda selama penerbangan. Kami tidak akan mengangkut jenis barang lain yang melebihi batasan ukuran atau berat kami untuk Bagasi Tidak Terdaftar sebagai Bagasi Tidak Terdaftar.

8.9 Pengambilan dan pengiriman Bagasi Terdaftar

8.9.1 Kecuali jika Pasal 8.7.3 mewajibkan kami untuk mengirimkan Bagasi Terdaftar, Anda harus mengambil Bagasi Terdaftar segera setelah tersedia di tujuan atau Transit. Jika Anda tidak mengambilnya dalam waktu yang wajar, kami dapat mengenakan biaya penyimpanan kepada Anda. Apabila Bagasi Terdaftar tidak diambil selama 3 bulan setelah tanggal Bagasi tersedia di tujuan atau Transit, kami dapat membuangnya dan menyimpan hasil apa pun dari proses pembuangan tersebut demi keuntungan kami tanpa pemberitahuan ataupun tanggung jawab kepada Anda.

8.9.2 Hanya pemegang Label Bagasi dan Tag Identifikasi Bagasi yang dapat mengklaim item Bagasi Terdaftar. Kami tidak bertanggung jawab untuk memeriksa identitas atau kewenangan orang yang memegang Label Bagasi dan Tag Identifikasi Bagasi atau untuk memeriksa jika ia berhak melakukan pengambilan.

8.9.3 Apabila orang yang mengklaim Bagasi Terdaftar tidak dapat memperlihatkan Label Bagasi dan Tag Identifikasi Bagasi yang diperlukan, orang tersebut harus membuktikan bahwa Bagasi tersebut adalah miliknya sebelum kami mengizinkan pengambilan. Kami tidak bertanggung jawab untuk melakukan apa pun selain mengajukan pertanyaan terbatas kepada orang yang mengklaim Bagasi saat menilai hak pengambilan.

8.10 Hewan

Kami tidak akan menerima hewan untuk pengangkutan kecuali jika Anda telah mengajukan permohonan, serta memperoleh persetujuan kami sebelumnya dan Anda memenuhi semua ketentuan berikut serta Peraturan kami yang berlaku:

8.10.1 Hewan harus dimasukkan ke dalam kandang sebagaimana mestinya (bersama persediaan makanan dan air yang diperlukan) oleh Anda dalam kandang yang sesuai untuk pengangkutan di ruang kargo pesawat terbang sesuai dengan semua persyaratan hukum yang berlaku. Kami berhak untuk menentukan cara pengangkutan dan untuk membatasi jumlah hewan yang dapat diangkut pada penerbangan.

8.10.2 Hewan ini disertai, dan kami mengetahui bahwa ada, surat keterangan kesehatan serta vaksinasi yang sah, izin masuk, izin transit, izin keluar, dan dokumen lain yang diwajibkan oleh negara keberangkatan, entri, atau transit.

8.10.3 Anda sudah membayar biaya yang dikenakan untuk kandang dengan hewan di dalamnya, kecuali jika hewan tersebut adalah hewan penolong.

8.10.4 Kecuali jika pengangkutan hewan Anda tercakup dalam aturan tanggung jawab Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal, kami tidak akan bertanggung jawab atas kerugian, cedera, sakit, atau kematian, kecuali jika semata-mata diakibatkan oleh kelalaian kami.

8.10.5 Apabila hewan yang kami angkut tidak memiliki semua surat keterangan dan izin yang diperlukan berdasarkan Pasal 8.10.2, kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas semua kerugian yang mungkin Anda alami dan Anda akan membayar atau mengganti rugi kepada kami (atas permintaan) untuk setiap denda, biaya, kerugian, maupun tanggung jawab yang dikenakan pada atau terjadi pada kami sebagai hasil dari ketiadaan satu atau lebih surat keterangan maupun izin yang diperlukan.

Jika Anda terbang ke atau dari A.S., penerapan aturan setempat dapat berarti bahwa Anda tidak perlu mematuhi semua atau sebagian persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 8.10 ini. Untuk informasi lebih lanjut, hubungilah kami atau kunjungi <https://www.emirates.com/us/english/>.

8.11 Kewajiban Penumpang

8.11.1 Anda harus sepenuhnya mengetahui isi dari semua Bagasi Anda.

8.11.2 Anda tidak boleh meninggalkan Bagasi Anda tanpa pengawasan sejak saat Anda mengemasnya dan Anda tidak boleh menerima barang dari Penumpang lain atau dari orang lain mana pun.

8.11.3 Anda tidak boleh bepergian dengan Bagasi yang dipercayakan kepada Anda oleh pihak ketiga.

PASAL 9 — JADWAL, PENUNDAAN, PEMBATALAN PENERBANGAN, DAN PENOLAKAN BOARDING

9.1 Jadwal

9.1.1 Waktu dan durasi penerbangan yang ditampilkan dalam jadwal penerbangan kami semata-mata dimaksudkan untuk memberi tahu Penumpang mengenai penerbangan yang kami tawarkan serta dapat berubah antara tanggal publikasi (atau penerbitan) dan tanggal perjalanan Anda sebenarnya. Kami tidak menjamin waktu penerbangan dan durasi penerbangan kepada Anda serta keduanya bukan bagian dari kontrak pengangkutan Anda bersama kami.

9.1.2 Sebelum kami menerima pemesanan Anda, kami atau Agen Resmi kami akan memberi tahu Anda tentang waktu keberangkatan penerbangan Anda yang akan ditampilkan pada Tiket atau Tanda Terima Tiket Elektronik/Rencana Perjalanan Anda. Kami mungkin perlu mengubah waktu keberangkatan penerbangan Anda dan/atau bandara keberangkatan atau tujuan setelah Tiket Anda atau Tanda Terima Tiket Elektronik/Rencana Perjalanan telah diterbitkan. Anda bertanggung jawab untuk memberikan informasi kontak kepada kami atau Agen Resmi kami agar kami atau Agen Resmi dapat berusaha memberi tahu Anda tentang perubahan tersebut.

9.1.3 Anda akan berhak atas pengembalian dana wajib sesuai dengan Pasal 10.2 jika kami mengubah waktu keberangkatan, bandara keberangkatan, dan/atau bandara tujuan setelah Tiket Anda diterbitkan dan:

- (a) perubahannya signifikan;
- (b) perubahannya tidak dapat diterima untuk Anda; dan
- (c) kami atau Agen Resmi kami tidak dapat memesankan Anda pada penerbangan lain yang siap Anda terima.

Selain hal ini, kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas kerugian atau pengeluaran apa pun.

9.2 Pemulihan untuk pembatalan, pengalihan rute, dan penundaan

9.2.1 Terkadang, penundaan waktu keberangkatan dan waktu yang diperlukan oleh pesawat terbang untuk terbang ke sebuah tujuan dan/atau pembatalan terjadi karena keadaan di luar kendali kami (misalnya, tindakan pemerintah, pandemi, cuaca buruk, atau penundaan ataupun pemogokan kendali lalu lintas udara). Lebih lanjut:

- (a) Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda jika terjadi keadaan di luar kendali kami, kecuali jika secara tegas ditetapkan berbeda dalam Ketentuan Pengangkutan ini.
- (b) Kami akan mengambil semua langkah wajar yang diperlukan untuk menghindari penundaan serius dalam mengangkut Anda dan Bagasi Anda. Langkah ini dapat termasuk penggunaan pesawat terbang alternatif atau pengaturan penerbangan yang akan dioperasikan oleh maskapai penerbangan alternatif untuk kami, atapun keduanya.

9.2.2 Anda akan berhak untuk memilih salah satu dari tiga pemulihan yang tersedia yang ditetapkan dalam Pasal 9.2.2(a) hingga (c) di bawah jika kami membatalkan penerbangan; gagal mengoperasikan penerbangan secara wajar sesuai jadwal; gagal berhenti di tujuan atau tujuan Transit; atau menyebabkan Anda tertinggal penerbangan lanjutan bersama kami atau bersama maskapai penerbangan lain dengan pemesanan/reservasi yang dikonfirmasi dan waktu memadai yang tersedia untuk melanjutkan penerbangan setelah waktu kedatangan penerbangan yang dijadwalkan. Kami akan mempertimbangkan kebutuhan Anda saat kami memilih dari tiga pemulihan yang tersedia dan pemulihan yang dipilih oleh Emirates tersebut akan disediakan tanpa biaya tambahan. Lihat juga Pasal 9.2.3 untuk mengetahui batasan hak dan tanggung jawab Anda.

- (a) **Pemulihan Pertama** - kami akan membawa Anda dan Bagasi Anda sesegera mungkin pada penerbangan kami yang lain, yang masih tersedia ruang dan, jika perlu, memperpanjang periode masa berlaku Tiket Anda agar mencakup pengangkutan tersebut.
- (b) **Pemulihan Kedua** - kami akan mengalihkan rute dan bagasi Anda dalam periode waktu yang wajar ke tujuan yang ditunjukkan pada Tiket Anda pada penerbangan kami yang lain atau pada penerbangan maskapai penerbangan lainnya, ataupun melalui sarana dan kelas pengangkutan lain yang disepakati bersama. Kami juga akan mengembalikan selisih antara harga tiket, pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan yang dibayarkan untuk pengangkutan Anda serta harga tiket, pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan lebih rendah yang berlaku untuk pengangkutan Anda yang telah direvisi.
- (c) **Pemulihan Ketiga** - kami akan memberikan pengembalian dana wajib kepada Anda sesuai dengan Pasal 10.2.

9.2.3 Ketiga pemulihan dalam Pasal 9.2.2(a) hingga (c) tidak memengaruhi semua hak yang mungkin Anda miliki berdasarkan Pasal 15.6. Pemulihan dan hak tersebut merupakan pemulihan dan hak tunggal serta eksklusif yang tersedia bagi Anda jika pengangkutan Anda dipengaruhi oleh salah satu peristiwa yang tercantum dalam Pasal 9.2.

9.3 Penolakan boarding

9.3.1 Apabila kami tidak dapat mengangkut Anda dalam kelas layanan tiket pada penerbangan dengan reservasi yang telah Anda konfirmasi dan batas waktu check-in serta boarding yang berlaku terpenuhi:

- (a) kami akan mengangkut Anda dalam salah satu penerbangan kami selanjutnya dalam kelas layanan tiket Anda atau, jika Anda memilih, kami akan mengangkut Anda pada penerbangan kami yang lain dalam kelas layanan yang berbeda. Apabila terjadi penurunan

kelas layanan tiket Anda, kami akan mengembalikan selisih antara harga tiket, pajak, ongkos, biaya, serta biaya tambahan yang berlaku yang dibayarkan untuk kelas layanan tiket Anda serta harga tiket, pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan yang berlaku untuk kelas layanan yang membawa Anda; atau

- (b) jika Anda memilih, kami akan mengatur agar maskapai penerbangan lain membawa Anda sehingga Anda bisa tiba di tujuan dalam waktu yang wajar sesuai dengan waktu kedatangan yang telah dijadwalkan sebelumnya. Jika hal tersebut terjadi, Ketentuan Pengangkutan ini akan terus berlaku, kecuali jika ketentuan pengangkutan maskapai operator akan berlaku untuk semua aspek operasional dan prosedural dari penerbangan yang dialihkan.

Apabila tidak, Anda bisa memilih untuk menerima pengembalian dana wajib sesuai dengan Pasal 10.2.

Pasal 9.3.1 ini tidak akan berlaku jika kami menolak untuk mengangkut Anda karena alasan yang diizinkan oleh Ketentuan Pengangkutan ini (lihat, misalnya, Pasal 6.4, 7, 8.6.1, 11.5, 13.1.6, dan 13.6).

9.3.2 Apabila Pasal 9.3.1 berlaku bagi Anda, kami akan membayarkan segala kompensasi yang wajib dibayarkan kepada Anda menurut undang-undang yang berlaku dan kebijakan kompensasi penolakan boarding kami.

9.3.3 Terlepas dari hak Anda menurut Pasal 9.3 ini, kami tidak akan bertanggung jawab atas kerugian atau pengeluaran apa pun yang Anda alami. Tanyakanlah tentang kebijakan kompensasi penolakan boarding kepada kami.

PASAL 10 — PENGEMBALIAN DANA

10.1 Umum

10.1.1 Kami akan mengembalikan dana atas harga tiket yang dibayarkan untuk Tiket Anda, atau bagian apa pun yang belum digunakan, beserta pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan khusus yang berlaku sesuai dengan Pasal 10 ini mengenai Tarif dan aturan harga tiket kami.

10.1.2 Kecuali jika kami menyatakan lain, kami hanya akan melakukan pengembalian dana kepada orang yang telah membayar Tiket, dengan ketentuan orang tersebut memberikan bukti identifikasi dan pembayaran kepada kami.

10.2 Pengembalian dana wajib

10.2.1 Anda akan berhak atas pengembalian dana yang dihitung sesuai dengan Pasal 10.2.2 hanya jika kami:

- (a) membatalkan penerbangan Anda;
- (b) secara signifikan menunda penerbangan Anda atau mengubah bandara keberangkatan/kedatangan penerbangan Anda serta Pasal 9.1.3 berlaku;
- (c) tidak mengangkut Anda pada penerbangan dengan reservasi yang telah Anda konfirmasi dan telah memenuhi Batas Waktu Check-in dan batas waktu boarding serta Anda tidak terkena penolakan pengangkutan karena alasan yang diizinkan oleh Ketentuan Pengangkutan ini;
- (d) tidak berhenti di tujuan atau Transit Anda; atau
- (e) menyebabkan Anda tertinggal penerbangan lanjutan dengan ketentuan bahwa Anda memiliki reservasi yang dikonfirmasi dan waktu yang memadai untuk melanjutkan penerbangan antara waktu terjadwal semula kedatangan penerbangan Anda dan waktu keberangkatan penerbangan lanjutan.

10.2.2 Pengembalian dana Anda sesuai dengan Pasal 10.2.1 akan:

- (a) berjumlah sama dengan harga tiket yang dibayarkan (termasuk pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan khusus yang dibayarkan) jika ada bagian Tiket yang belum digunakan; atau
- (b) jika sebagian Tiket telah digunakan, jumlah yang sama dengan selisih antara harga tiket yang dibayarkan (termasuk pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan khusus yang dibayar) dan harga tiket yang benar (termasuk pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan khusus) untuk perjalanan di antara titik tempat Anda telah menggunakan Tiket.

10.2.3 Kami akan membayar pengembalian dana sesuai dengan Pasal 10.2 ini jika kami menolak mengangkut Anda untuk alasan apa pun yang ditetapkan dalam Pasal 7.1 atau menghentikan pengangkutan Anda untuk alasan apa pun yang ditetapkan dalam Pasal 11.5, kecuali jika Anda tidak akan berhak atas pengembalian dana apa pun untuk penerbangan yang menolak membawa Anda atau ketika terjadi perilaku yang tidak dapat diterima.

10.2.4 Terlepas dari pengembalian dana menurut Pasal 10.2 ini, kami tidak akan bertanggung jawab atas kerugian atau pengeluaran apa pun yang Anda alami. Lihat juga Pasal 7.2 dan Pasal 11.5 (yang mengizinkan kami menggunakan nilai pengangkutan apa pun yang belum digunakan atas Tiket Anda untuk mengganti biaya yang Anda bayarkan).

10.3 Pengembalian dana sukarela

10.3.1 Apabila kami melakukan pengembalian dana atas harga tiket untuk Tiket Anda karena alasan selain yang ditetapkan dalam Pasal 10.2, pengembalian dana akan berupa:

- (a) jumlah yang sama dengan harga tiket yang dibayarkan (termasuk pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan khusus yang dibayarkan) dikurangi biaya pembatalan apa pun yang berlaku jika Tiket belum digunakan, serta dikurangi biaya administrasi yang berlaku, jika Tiket Anda dikenakan pembatasan; atau
- (b) jika sebagian Tiket telah digunakan, jumlah yang sama dengan selisih antara harga tiket yang dibayarkan (termasuk pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan khusus yang dibayarkan) dan harga tiket yang benar (termasuk pajak, ongkos, biaya, dan biaya tambahan khusus) untuk perjalanan di antara titik tempat Tiket telah digunakan, dikurangi biaya pembatalan yang berlaku (termasuk biaya administrasi yang berlaku), jika Tiket Anda dikenakan pembatasan.

10.4 Hak untuk menolak pengembalian dana

10.4.1 Kami tidak akan melakukan pengembalian dana jika permohonan pengembalian dana dilakukan lebih dari 2 tahun sejak tanggal penerbitan Tiket asli.

10.4.2 Kami tidak akan melakukan pengembalian dana atas Tiket jika, saat Anda tiba di suatu negara, Anda menunjukkan Tiket kepada kami atau kepada pejabat pemerintah sebagai bukti dari niat Anda untuk berangkat dari negara tersebut di masa mendatang, kecuali jika Anda bisa membuktikan kepada kami bahwa Anda memiliki izin untuk tetap berada di negara tersebut atau bahwa Anda akan meninggalkan negara tersebut dengan maskapai penerbangan lain atau dengan sarana transportasi lainnya.

10.4.3 Kami tidak akan melakukan pengembalian dana atas Tiket jika tiket tersebut telah mendapatkan cap “Dana Tidak akan Dikembalikan” oleh organisasi pemerintah atau jika Tiket adalah pengganti Tiket yang hilang atau terpotong yang telah mendapatkan cap “Dana Tidak akan Dikembalikan” oleh organisasi pemerintah, kecuali jika Anda membuktikan kepada kami bahwa Anda memiliki izin dari organisasi pemerintah tersebut untuk menerima pengembalian dana.

10.4.4 Kami tidak akan memberikan pengembalian dana atas Tiket untuk penerbangan apa pun yang menolak mengangkut Anda (karena alasan yang ditetapkan dalam Pasal 7.1) atau yang mengeluarkan Anda (karena alasan yang ditetapkan dalam Pasal 11).

10.5 Mata Uang

Kami akan melakukan pengembalian dana dalam bentuk dan mata uang yang Anda gunakan untuk membayar Tiket.

10.6 Pihak yang Dapat Melakukan Pengembalian Dana atas Tiket

Kami hanya akan melakukan pengembalian dana sukarela atas Tiket jika Tiket tersebut diterbitkan oleh kami atau Agen Resmi kami.

10.7 Batasan hak Anda

Kecuali jika kami menyatakan lain dalam Ketentuan Pengangkutan ini, hak pengembalian dana yang ditetapkan dalam Pasal 10 ini merupakan satu-satunya hak Anda terhadap kami jika kami tidak mengangkut Anda karena alasan apa pun. Ini berarti kami tidak memiliki tanggung jawab lain atas kerugian atau pengeluaran apa pun yang Anda alami.

PASAL 11 — PERILAKU DALAM PESAWAT TERBANG

11.1 Umum

Setiap saat selama kami mengangkut Anda, Anda wajib berperilaku dengan cara yang tidak berpotensi:

11.1.1 melanggar undang-undang negara mana pun yang memiliki yurisdiksi di atas pesawat terbang;

11.1.2 membahayakan, atau mengancam (dengan ancaman berita bohong maupun lainnya) pesawat terbang atau orang atau properti apa pun;

11.1.3 merugikan atau membahayakan kesehatan orang lain dalam pesawat terbang atau mengakibatkan risiko atau ancaman cedera atau kerugian kesehatan;

11.1.4 menyebabkan kesulitan terhadap, atau keluhan karena secara serius dapat memberatkan, orang lain dalam pesawat terbang, (perilaku tersebut meliputi, misalnya, pelecehan, penganiayaan, kekerasan atau pelecehan seksual);

11.1.5 menyebabkan, atau berpotensi menyebabkan, kerugian atas atau kerusakan pada properti kami atau orang lain dalam pesawat terbang;

11.1.6 menghambat, menghalangi, atau mengganggu awak dalam melaksanakan tugas mereka;

11.1.7 melanggar petunjuk atau arahan pilot yang memegang kendali, awak, atau maskapai penerbangan (secara lisan atau tulisan) yang secara hukum ditetapkan demi keselamatan atau keamanan pesawat terbang dan orang atau properti dan/atau kenyamanan atau kemudahan Penumpang, termasuk, petunjuk terkait keselamatan, keamanan, kursi, sabuk pengaman, merokok, konsumsi minuman keras atau pemakaian narkoba, penggunaan peralatan elektronik termasuk, tetapi tidak terbatas pada, telepon seluler, komputer laptop, tablet, gim elektronik, atau perangkat transmisi (misalnya, mainan radio kontrol dan walkie talkie).

Lihat juga Pasal 18 mengenai keputusan yang kami ambil tentang pemberlakuan Pasal 11 kepada Anda.

11.2 Minuman beralkohol di pesawat

Anda dilarang mengonsumsi minuman alkohol dalam pesawat terbang (yang dibeli dengan bebas bea dari kami maupun orang lain atau cara lainnya) kecuali jika minuman beralkohol tersebut kami sediakan untuk Anda. Kami berhak menolak untuk menyediakan minuman beralkohol atau menarik minuman beralkohol yang telah disediakan sewaktu-waktu dengan alasan apa pun.

11.3 Kebijakan merokok

Anda dilarang merokok dalam setiap penerbangan kami.

11.4 Fotografi

Mengambil foto/video seseorang atau peralatan dalam penerbangan pesawat terbang kami atau selama proses boarding/turun pesawat tidak diizinkan tanpa persetujuan yang jelas dari semua orang dalam foto/video atau Kapten penerbangan. Selain itu, mengambil foto/video dalam pesawat terbang kami dapat dilarang kapan pun berdasarkan petunjuk awak. Anggota awak dapat meminta penghapusan gambar atau video yang diambil secara tidak sah atau tanpa persetujuan yang semestinya.

11.5 Pelanggaran kewajiban

Apabila kami secara wajar meyakini bahwa Anda sepenuhnya tidak mematuhi semua kewajiban yang berlaku untuk Anda menurut Pasal 11 atau Pasal 7.1:

11.5.1 kami dapat melaporkan masalah tersebut kepada kepolisian terkait atau otoritas penegak hukum lainnya; dan

11.5.2 kami dapat mengambil langkah tersebut sebagaimana dianggap perlu untuk mencegah keberlanjutan atau pengulangan perilaku meresahkan termasuk, misalnya, menahan Anda secara fisik dan/atau mengeluarkan Anda dari pesawat terbang dan/atau menolak untuk mengangkut Anda setelah Transit (yang dilakukan untuk mengeluarkan Anda dari pesawat terbang atau lainnya); dan

11.5.3 kami dapat memutuskan untuk menolak mengangkut Anda kapan saja di masa mendatang; dan

11.5.4 Anda akan mengganti semua biaya yang kami keluarkan untuk: (a) memperbaiki atau mengganti properti yang hilang, rusak, atau dihancurkan oleh Anda; (b) memberikan kompensasi kepada Penumpang atau anggota awak yang terdampak dari tindakan Anda; dan (c) mengalihkan pesawat terbang dengan tujuan mengeluarkan Anda dari pesawat terbang. Kami dapat menggunakan nilai pengangkutan yang belum digunakan pada Tiket Anda atau dana Anda yang kami miliki untuk membayar jumlah yang wajib Anda bayarkan kepada kami.

PASAL 12 — LAYANAN YANG DISEDIAKAN OLEH PIHAK KETIGA

12.1 Apabila kami mengatur agar perusahaan lain menyediakan pengangkutan via darat atau layanan lainnya (misalnya, limusin, antar-jemput darat, reservasi hotel, atau akomodasi maupun penyewaan mobil) untuk Anda atau jika kami menerbitkan tiket atau kupon terkait pengangkutan via darat atau layanan lainnya untuk Anda, kami hanya bertindak sebagai agen Anda dalam membuat pengaturan maupun menerbitkan tiket atau kupon tersebut. Syarat dan ketentuan perusahaan yang menyediakan layanan tersebut akan berlaku bagi Anda.

12.2 Kami tidak akan bertanggung jawab terhadap Anda (termasuk tidak ada kewajiban untuk melakukan pengembalian dana atas bagian mana pun dari Tiket Anda) terkait pengangkutan via darat atau layanan lainnya yang kami atur untuk Anda yang akan disediakan oleh perusahaan lain kecuali jika hal tersebut sepenuhnya disebabkan oleh kelalaian kami. Lihat Pasal 7.8 dan 7.9 untuk ketentuan lain mengenai layanan yang disediakan oleh pihak ketiga.

PASAL 13 — DOKUMEN PERJALANAN, PABEAN, DAN PEMERIKSAAN KEAMANAN

13.1 Umum

13.1.1 Anda harus **(a)** memeriksa persyaratan masuk yang terkait untuk negara mana pun yang Anda kunjungi (bahkan sebagai penumpang transit); dan **(b)** mendapatkan, memiliki, dan menunjukkan kepada kami semua paspor, visa, sertifikat kesehatan, dan dokumen perjalanan lainnya yang diperlukan untuk perjalanan Anda.

13.1.2 Anda harus mematuhi semua undang-undang, peraturan, perintah, dan persyaratan lain dari semua negara yang akan Anda tinggalkan, masuki, atau lalui saat transit selama perjalanan.

13.1.3 Untuk detail dokumen perjalanan yang diperlukan, Anda bertanggung jawab untuk menghubungi kedutaan, konsulat, atau lembaga terkait lain dari semua negara terkait sebelum melakukan pemesanan dan pada saat melakukan pemesanan Anda. Jika Anda tidak langsung bepergian, kami menyarankan Anda untuk menghubungi kembali lembaga yang sama sebelum memulai perjalanan guna memastikan persyaratan yang berlaku untuk Anda tidak berubah dan bahwa dokumen perjalanan Anda tetap berlaku untuk semua penerbangan, tujuan, serta Transit yang direncanakan.

13.1.4 Apabila diminta, Anda harus menunjukkan semua paspor, visa, surat keterangan sehat, dan dokumen perjalanan lainnya yang diperlukan untuk perjalanan Anda kepada kami, mengizinkan kami untuk memfotokopi dokumen tersebut atau menitipkan dokumen tersebut kepada anggota awak penerbangan kami dalam pesawat terbang agar disimpan selama penerbangan dan menerbitkan tanda terima atas dokumen tersebut untuk Anda. Kami berhak mewajibkan Anda untuk menunjukkan semua dokumen tersebut kepada kami sewaktu-waktu sebelum atau selama kami membawa Anda.

13.1.5 Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda jika Anda tidak memiliki semua paspor, visa, surat keterangan sehat, dan dokumen perjalanan lainnya yang diperlukan untuk perjalanan Anda atau jika dokumen tersebut kedaluwarsa atau jika Anda tidak mematuhi semua undang-undang, peraturan, perintah, dan persyaratan lainnya dari semua negara yang akan Anda tinggalkan, masuki, atau singgahi selama perjalanan Anda.

13.1.6 Kami tidak akan menerima Anda atau Bagasi Anda untuk dibawa jika visa atau dokumen perjalanan Anda tidak sesuai tata tertib atau jika Anda belum memenuhi persyaratan lain dalam Pasal 13.1 ini. Dalam hal ini, kami berhak menolak membawa Anda sekalipun Anda telah memulai atau menyelesaikan sebagian penerbangan Anda sebelum kami mengetahui dengan jelas (baik sebagai akibat pemberlakuan Pasal 13.1.4 atau lainnya) bahwa Anda tidak mematuhi Pasal 13.1.

13.2 Penolakan izin masuk

13.2.1 Jika Anda ditolak untuk masuk ke negara (termasuk negara transit saat dalam rute ke tujuan Anda), Anda harus membayar:

- (a) denda, penalti, atau tuntutan yang dikenakan terhadap kami oleh pemerintah yang bersangkutan (termasuk biaya penahanan);
- (b) biaya penahanan apa pun yang dikenakan kepada kami;
- (c) harga tiket untuk mengangkut Anda, dan mengantarkan jika diwajibkan, dari negara tersebut; dan
- (d) biaya lainnya yang telah kami setuju untuk membayar secara wajar.

13.2.2 Kami tidak akan melakukan pengembalian dana atas harga tiket yang Anda bayarkan untuk pengangkutan ke bandara tempat Anda tidak diizinkan masuk.

13.3 Penumpang bertanggung jawab atas denda, biaya penahanan, dan biaya lainnya

Atas permintaan, Anda harus mengganti sepenuhnya kepada kami jumlah denda, penalti, ongkos penahanan, pengeluaran deportasi atau pemindahan, biaya pengawalan (jika ada), ongkos tiket yang diterbitkan untuk Anda, atau semua pengeluaran lainnya yang kami keluarkan karena Anda gagal (secara sukarela atau tidak sukarela) mematuhi undang-undang, peraturan, perintah, atau persyaratan perjalanan lainnya dari negara tujuan Anda bepergian atau karena Anda gagal menunjukkan dokumen perjalanan yang diperlukan saat mengajukan izin masuk ke suatu negara atau Anda ditolak masuk ke negara tersebut. Kami dapat menggunakan nilai pengangkutan yang belum digunakan pada Tiket Anda atau dana Anda yang kami miliki untuk membayar jumlah yang wajib Anda bayarkan kepada kami.

13.4 Pengembalian dokumen perjalanan yang disita

Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas pengembalian dokumen perjalanan, dokumen identifikasi, atau Tiket yang disita oleh pemerintah atau otoritas lainnya.

13.5 Pemeriksaan pabean

Apabila diperlukan, Anda akan menghadiri pemeriksaan Bagasi Anda oleh pabean atau pejabat pemerintah lainnya. Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas Kerusakan yang dialami oleh Anda selama pemeriksaan tersebut atau sebagai akibat dari kegagalan Anda menghidrinya.

13.6 Pemeriksaan keamanan

Anda harus mengizinkan pemeriksaan keamanan, pengeledahan, dan pemindaian diri Anda dan Bagasi Anda oleh kami, agen penanganan kami, pejabat pemerintah, petugas bandara, petugas kepolisian atau militer, serta maskapai penerbangan lain yang terlibat dalam pengangkutan Anda. Jika Anda tidak mengizinkan pemeriksaan keamanan, pengeledahan, dan pemindaian tersebut, kami akan menolak mengangkut Anda dan Bagasi Anda. Lihat juga Pasal 8.6 untuk pemeriksaan keamanan terhadap Bagasi Anda.

PASAL 14 — MASKAPAI PENERBANGAN BERURUTAN

Apabila pengangkutan Anda akan dilakukan oleh kami dan maskapai penerbangan lain secara berurutan dalam satu Tiket, atau Tiket Konjungsi, pengangkutan tersebut mungkin dianggap sebagai operasi tunggal untuk tujuan Konvensi Warsawa dan Konvensi Montreal. Lihat Pasal 15.2 untuk batasan tanggung jawab kami atas pengangkutan tersebut.

PASAL 15 — TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN

15.1 Aturan yang berlaku

Tanggung jawab kami akan ditetapkan oleh undang-undang yang berlaku dan Ketentuan Pengangkutan ini. Apabila maskapai penerbangan lain terlibat dalam perjalanan Anda, tanggung jawab mereka akan diatur oleh undang-undang yang berlaku dan, kecuali jika Ketentuan Pengangkutan ini menyatakan lain, ketentuan pengangkutan mereka. Undang-undang yang berlaku dapat terdiri atas Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal dan/atau undang-undang yang berlaku di setiap negara. Konvensi Warsawa dan Konvensi Montreal berlaku untuk pengangkutan internasional sebagaimana ditetapkan dalam Konvensi tersebut. Ketentuan mengenai tanggung jawab kami ditetapkan dalam Pasal 15.

15.2 Cakupan tanggung jawab

Kami hanya akan bertanggung jawab atas Kerugian yang terjadi selama pengangkutan yang dilakukan oleh kami, atau sehubungan dengan tanggung jawab hukum kami kepada Anda. Apabila kami menerbitkan Tiket untuk pengangkutan oleh maskapai penerbangan lain, atau kami check-in Bagasi Anda untuk diangkut oleh maskapai penerbangan lain, kami melakukannya hanya sebagai agen untuk maskapai penerbangan tersebut.

15.3 Batasan umum

15.3.1 Di mana pun Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal berlaku atas pengangkutan Anda, tanggung jawab kami akan tunduk pada aturan dan batasan Konvensi yang berlaku.

15.3.2 Kami akan dibebaskan dari seluruh atau sebagian tanggung jawab kepada Anda atas Kerugian jika kami membuktikan bahwa Kerugian disebabkan atau bertambah oleh kelalaian Anda maupun pelanggaran atau kesalahan lainnya.

15.3.3 Kami bisa dibebaskan dari seluruh atau sebagian tanggung jawab kepada Anda atas Kerugian jika kami membuktikan bahwa Kerugian tidak diakibatkan oleh kelalaian kami, atau bahwa hal tersebut diakibatkan oleh kelalaian pihak ketiga, maupun bahwa kami mengambil langkah tertentu untuk menghindari Kerugian atau jika langkah tersebut mustahil dilakukan.

15.3.4 Kami tidak akan bertanggung jawab atas Kerugian apa pun yang diakibatkan oleh kepatuhan kami pada hukum setempat yang berlaku atau aturan dan peraturan pemerintah, maupun karena kegagalan Anda untuk mematuhi hal yang sama, kecuali sebagaimana tercantum dalam Konvensi Warsawa maupun Konvensi Montreal.

15.3.5 Kecuali jika kami menyatakan lain dalam Ketentuan Pengangkutan ini, kami akan bertanggung jawab kepada Anda hanya atas ganti rugi kompensasi yang berhak dikembalikan atas kerugian dan biaya yang terbukti dalam Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal ataupun hukum setempat yang mungkin berlaku.

15.3.6 Kontrak pengangkutan Anda bersama kami (termasuk Syarat Pengangkutan ini dan semua pengecualian serta batasan tanggung jawab yang ada) berlaku untuk menguntungkan Agen Resmi, pegawai, karyawan, dan perwakilan serta kami. Akibatnya, jumlah total yang bisa dipulihkan dari kami dan Agen Resmi, pegawai, karyawan, dan perwakilan kami tidak akan melebihi tanggung jawab kami sendiri, jika ada.

15.3.7 Ketentuan Pengangkutan ini tidak:

- (a) menyerahkan atau mengesampingkan semua pengecualian ataupun batasan tanggung jawab kami yang ada berdasarkan Konvensi Warsawa, atau Konvensi Montreal ataupun hukum setempat yang berlaku; atau
- (b) menghalangi kami dari mengecualikan atau membatasi tanggung jawab kami berdasarkan Konvensi Warsawa, Konvensi Montreal, sebagaimana berlaku, atau berdasarkan undang-undang lain yang berlaku, ataupun melepaskan pembelaan apa pun yang tersedia kepada kami terhadap badan jaminan sosial publik atau siapa pun yang bertanggung jawab untuk membayar, ataupun yang telah membayar, kompensasi atas kematian, luka, atau cedera fisik lainnya dari Penumpang.

15.4 Kematian atau cedera Penumpang

15.4.1 Tanggung jawab kami atas Kerugian yang Anda tanggung jika terjadi kematian, luka, atau cedera fisik lain yang disebabkan oleh kecelakaan tunduk pada aturan dan batasan Konvensi Warsawa, atau Konvensi Montreal, dan hukum yang berlaku.

15.4.2 Kami setuju untuk melakukan pembayaran di muka kepada Anda atau ahli waris Anda sesuai dengan syarat dan ketentuan berikut:

- (a) pihak yang menerima pembayaran adalah orang perseorangan (yakni, orang biasa dalam definisi standar, alih-alih pihak buatan atau korporasi);
- (b) Anda, atau pihak yang menerima pembayaran, berhak atas kompensasi berdasarkan undang-undang yang berlaku;
- (c) pembayaran hanya akan dilakukan sehubungan dengan kebutuhan ekonomi mendesak;
- (d) jumlah pembayaran akan setara dengan kesulitan ekonomi yang dialami sebagai akibat dari kematian, luka, atau cedera fisik, kecuali jika, dalam hal kematian, tidak akan kurang dari Setara Mata Uang Nasional 16.000 SDR untuk setiap Penumpang;
- (e) pembayaran tidak akan dilakukan melebihi 15 Hari setelah identitas orang yang berhak atas kompensasi telah ditetapkan berdasarkan undang-undang yang berlaku;
- (f) tidak ada orang yang berhak untuk menerima pembayaran jika ia atau Penumpang yang terkait dengan pembayaran, menyebabkan atau menambah Kerugian terkait pembayaran karena kelalaiannya;
- (g) semua pembayaran akan dilakukan sesuai dengan ketentuan bahwa itu akan dikembalikan kepada kami atas bukti bahwa penerima belum mematuhi atau memenuhi Pasal 15.4.2(b)

- maupun ia atau Penumpang yang terkait dengan pembayaran tersebut, menyebabkan atau menambah Kerugian terkait pembayaran tersebut;
- (h) pembayaran akan mengganti kerugian terhadap semua jumlah selanjutnya yang wajib dibayarkan sehubungan dengan tanggung jawab kami berdasarkan undang-undang yang berlaku;
 - (i) kecuali untuk pembayaran jumlah minimum yang ditetapkan dalam Pasal 15.4.2(d) sehubungan dengan kematian, pembayaran tidak akan melebihi ganti rugi maksimal yang dapat menjadi tanggung jawab kami untuk dibayarkan kepada penerima;
 - (j) pelaksanaan pembayaran tidak akan memberikan hak pengakuan atau penerimaan tanggung jawab oleh kami;
 - (k) tidak ada pembayaran yang akan dilakukan kecuali jika pihak yang menerima pembayaran memberi kami tanda terima yang telah ditandatangani yang juga mengakui penerapan Pasal 15.4.2(g), (h), dan (j); serta
 - (l) sejauh tidak bertentangan dengan setiap hukum yang berlaku, dan sesuai dengan pembayaran jumlah minimum yang ditetapkan dalam Pasal 15.4.2(d) dalam hal kematian, keputusan kami yang berkaitan dengan jumlah pembayaran akan bersifat final.

15.5 Bagasi

15.5.1 Kami tidak akan bertanggung jawab atas Kerusakan pada Bagasi Tidak Terdaftar, kecuali jika Kerusakan disebabkan oleh kelalaian kami.

15.5.2 Kami tidak akan bertanggung jawab atas Kerusakan pada Bagasi yang diakibatkan oleh cacat bawaan, kualitas, atau sifat buruk Bagasi (misalnya, kehancuran, atau kerusakan yang disebabkan oleh atau pada barang yang mudah pecah, mudah rusak, atau barang lain yang dilarang untuk dimasukkan ke Bagasi Anda menurut Pasal 8.3 dan 8.4). Demikian pula, kami tidak akan bertanggung jawab atas keausan wajar Bagasi akibat transportasi biasa melalui udara (lihat juga Pasal 8.7.6 tentang kesesuaian Bagasi Anda untuk transportasi melalui udara).

15.5.3 Tanggung jawab kami atas Kerusakan pada Bagasi terbatas pada jumlah maksimum yang dinyatakan dalam Pasal 15.5.4 (a) hingga (e) kecuali jika Anda membuktikan bahwa Kerusakan diakibatkan oleh tindakan atau kesalahan kami yang dilakukan dengan maksud menyebabkan Kerusakan ataupun secara sembrono dan dengan pengetahuan bahwa Kerusakan mungkin akan terjadi. Anda mungkin ingin membuat pernyataan khusus tentang nilai (lihat Pasal 15.5.5) sebelum Batas Waktu Check-In atau membeli asuransi bagi Anda untuk menanggung kejadian yang nilai aktual ataupun biaya penggantian Bagasi Terdaftar atau Bagasi Tidak Terdaftar melebihi tanggung jawab kami.

15.5.4 Tanggung Jawab kami untuk Kerusakan pada Bagasi terbatas sebagai berikut:

- (a) Setara Mata Uang Nasional 332 SDR untuk setiap Penumpang berlaku bagi Kerusakan pada Bagasi Tidak Terdaftar saat Konvensi Warsawa berlaku untuk pengangkutan Anda;
- (b) Setara Mata Uang Nasional 17 SDR untuk setiap kilogram, atau jumlah lebih tinggi yang disepakati oleh kami sesuai dengan Pasal 15.5.5, berlaku bagi Kerusakan pada Bagasi Terdaftar saat Konvensi Warsawa berlaku untuk pengangkutan Anda;
- (c) Setara Mata Uang Nasional 1.519 SDR untuk setiap Penumpang, atau jumlah lebih tinggi yang disepakati oleh kami sesuai dengan Pasal 15.5.5, berlaku bagi Kerusakan pada Bagasi Tidak Terdaftar dan Bagasi Terdaftar jika Konvensi Montreal berlaku untuk pengangkutan Anda;
- (d) batas tanggung jawab atas Kerusakan pada Bagasi Tidak Terdaftar dan Bagasi Terdaftar yang diatur oleh hukum setempat berlaku pada Bagasi Anda saat hukum setempat berlaku untuk pengangkutan Anda, alih-alih Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal.
- (e) batas tanggung jawab atas Kerusakan pada Bagasi Tidak Terdaftar dan Bagasi Terdaftar yang ditetapkan dalam Pasal 15.5.4(a) dan (b) berlaku pada Kerusakan pada Bagasi Tidak

Terdaftar dan Bagasi Terdaftar masing-masing saat Konvensi Warsawa ataupun Konvensi Montreal tidak berlaku untuk pengangkutan Anda serta tidak ada batas tanggung jawab kami ditetapkan oleh hukum setempat yang berlaku.

15.5.5 Kami akan meningkatkan tanggung jawab kepada Anda atas Kerusakan pada Bagasi Terdaftar hingga jumlah yang ditentukan oleh Anda dan kami setuju ketika Anda menyerahkan Bagasi Terdaftar kepada kami saat check-in, tetapi hanya jika Anda membayarkan biaya tambahan kepada kami yang dihitung sesuai dengan Peraturan kami. Ini dikenal sebagai “pernyataan nilai khusus”. Tanyakanlah detail biaya yang berlaku jika Anda ingin menggunakan opsi ini. Kami berhak untuk **(a)** memverifikasi kecukupan nilai yang dinyatakan berdasarkan nilai Bagasi dan isi di dalamnya; serta **(b)** membatasi tingkat pernyataan pada jumlah maksimum.

15.5.6 Apabila berat Bagasi Terdaftar tidak tercatat pada Label Bagasi, kami akan menganggap ini tidak melebihi jatah bagasi gratis untuk kelas pengangkutan yang Anda pesan.

15.5.7 Apabila pengangkutan Bagasi Anda dilakukan oleh maskapai penerbangan berurutan dan Konvensi Warsawa ataupun Konvensi Montreal berlaku untuk pengangkutan tersebut, Anda berhak mengajukan klaim terhadap kami jika kami adalah maskapai penerbangan pertama atau terakhir dalam pengangkutan tersebut, sekalipun Kerusakan pada Bagasi tidak terjadi selama pengangkutan oleh kami.

15.5.8 Jika properti yang berada dalam Bagasi Anda menyebabkan kerusakan pada kami atau pihak ketiga, Anda harus memberikan kompensasi kepada kami untuk semua kerugian yang dialami dan biaya yang ditanggung karenanya.

15.6 Penundaan dalam pengangkutan Penumpang dan Bagasi

Tanggung jawab kami atas Kerugian yang disebabkan oleh penundaan dibatasi oleh Konvensi Warsawa dan Konvensi Montreal. Sekiranya pengangkutan diatur oleh Konvensi Montreal, tanggung jawab kami akan terbatas pada **(a)** Setara Mata Uang Nasional 6.303 SDR untuk Kerugian yang terjadi karena penundaan dalam pengangkutan Penumpang; dan **(b)** Setara Mata Uang Nasional 1.519 SDR untuk Kerugian yang terjadi karena penundaan dalam pengangkutan Bagasi. Apabila kedua Konvensi tersebut tidak berlaku, kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas penundaan, kecuali sebagaimana diatur dalam Ketentuan Pengangkutan ini.

15.7 Saran untuk Penumpang internasional mengenai batasan tanggung jawab

15.7.1 Apabila perjalanan Anda melibatkan tujuan akhir atau transit di negara selain negara asal, perlu diketahui bahwa Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal dapat berlaku untuk seluruh perjalanan Anda, termasuk bagian mana pun di negara asal atau tujuan.

15.7.2 Apabila Konvensi Montreal berlaku, maskapai penerbangan bertanggung jawab atas ganti rugi terbukti untuk kematian atau cedera pribadi, dan pembelaan tertentu terhadap tanggung jawab yang disebutkan oleh Konvensi tersebut tidak akan berlaku untuk kerugian yang tidak melebihi nilai Setara Mata Uang Nasional 151.880 SDR.

15.7.3 Apabila Konvensi Montreal tidak berlaku, ketentuan pengangkutan berbagai maskapai penerbangan (termasuk Emirates, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 15.4 di atas) menyatakan bahwa tanggung jawab atas kematian atau cedera fisik tidak akan tunduk pada batas keuangan apa pun yang ditentukan oleh Konvensi Warsawa dan bahwa, sehubungan dengan kerugian tersebut hingga maksimum Setara Mata Uang Nasional 100.000 SDR, setiap pembelaan pada tanggung jawab berdasarkan bukti bahwa mereka telah melakukan semua langkah yang diperlukan tidak akan berlaku. Apabila ketentuan tersebut tidak termasuk dalam syarat pengangkutan maskapai penerbangan, harap diperhatikan bahwa; (i) bagi Penumpang tersebut dalam perjalanan ke, dari, atau dengan tempat pemberhentian yang disepakati di A.S.,

Konvensi Warsawa dan kontrak khusus pengangkutan yang diwujudkan dalam Tarif yang berlaku menyatakan bahwa tanggung jawab maskapai penerbangan tertentu, pihak pada kontrak khusus tersebut, atas kematian atau cedera fisik Penumpang umumnya dibatasi pada kerugian yang terbukti tidak melebihi US\$75.000 untuk setiap Penumpang, dan tanggung jawab ini hingga batas tersebut tidak akan tergantung pada kelalaian maskapai penerbangan; dan (ii) untuk Penumpang tersebut yang bepergian dengan maskapai penerbangan yang bukan merupakan pihak dalam kontrak khusus tersebut atau perjalanan ketika Konvensi Warsawa berlaku yang bukan ke, dari, atau di tempat perhentian yang disetujui di A.S., tanggung jawab maskapai penerbangan atas kematian atau cedera pribadi pada Penumpang umumnya dibatasi hingga US\$10.000 atau US\$20.000; dan (iii) beberapa negara memberlakukan batas lebih tinggi daripada yang dinyatakan dalam (i) serta (ii).

Nama maskapai penerbangan atau pihak dalam kontrak khusus seperti yang disebutkan dalam (i) di atas, tersedia di semua kantor tiket maskapai penerbangan tersebut dan bisa diperiksa atas permintaan.

Perlindungan tambahan biasanya dapat diperoleh dengan membeli asuransi dari perusahaan swasta. Asuransi tersebut tidak terdampak oleh batasan tanggung jawab maskapai penerbangan menurut Konvensi Warsawa atau Konvensi Montreal maupun kontrak khusus pengangkutan dari jenis yang disebutkan dalam (i) di atas. Untuk informasi lebih lanjut, berkonsultasilah dengan maskapai penerbangan atau perwakilan perusahaan asuransi Anda.

Catatan: Batas tanggung jawab US\$75.000 yang ditetapkan dalam (i) di atas dari Pasal 15.7 ini termasuk biaya hukum dan biaya lainnya kecuali, jika klaim diajukan dalam negara bagian tempat ketentuan dibuat untuk pemberian biaya hukum dan biaya lain yang terpisah, batas tersebut akan berjumlah US\$58.000, tidak termasuk biaya hukum dan biaya lainnya.

PASAL 16 — BATAS WAKTU UNTUK KLAIM BAGASI, PEMROSESAN KLAIM BAGASI, DAN BATAS WAKTU UNTUK SEMUA TINDAKAN ATAS KERUSAKAN

16.1 Batas waktu untuk klaim Bagasi

16.1.1 Jika Anda, atau orang yang memegang Label Bagasi dan Tag Identifikasi Bagasi dengan kewenangan Anda, menerima Bagasi Terdaftar tanpa keluhan, tidak adanya keluhan akan menjadi bukti memadai bahwa Bagasi Terdaftar diterima dalam kondisi baik, kecuali jika Anda menyatakan lain.

16.1.2 Jika Anda ingin mengeklaim kompensasi dari kami atas Kerusakan pada Bagasi Terdaftar, Anda harus memberi tahu kami sebagai berikut:

- (a) jika Kerusakan pada Bagasi Terdaftar bersifat fisik, Anda harus memberi tahu kami secara tertulis dalam 7 Hari setelah menerima Bagasi Terdaftar;
- (b) jika Kerusakan terdiri atas semua atau sebagian kehilangan dari Bagasi Terdaftar, Anda harus memberi tahu kami secara tertulis dalam 7 Hari sejak tanggal Bagasi Terdaftar tiba atau seharusnya tiba;
- (c) jika Anda ingin mengeklaim kompensasi dari kami atas keterlambatan Bagasi Terdaftar, Anda harus memberi tahu kami secara tertulis dalam 21 Hari sejak tanggal Bagasi berada di tempat Anda.

16.2 Pemrosesan klaim Bagasi

16.2.1 Semua klaim atas kompensasi untuk Kerusakan pada Bagasi harus disertai daftar terperinci pengenalan setiap barang yang terpengaruh berdasarkan deskripsi, produsen, dan umur, beserta bukti pembelian atau kepemilikan atas semua barang tersebut. Tidak diperlukan bukti pembelian untuk segala

barang yang bernilai kurang dari US\$5 (atau Setara Mata Uang Nasional), atau berumur lebih dari 5 tahun dan memiliki nilai klaim kurang dari US\$50 (atau Setara Mata Uang Nasional).

16.2.2 Dalam hal klaim kompensasi terkait kerusakan fisik pada Bagasi, Anda harus tetap dan, jika diminta oleh kami, membiarkan kami memeriksa Bagasi yang terpengaruh agar kami dapat menilai sifat, tingkat, dan kemungkinan perbaikan kerusakan tersebut.

16.2.3 Jika Anda ingin mengeklaim biaya penggantian barang pribadi yang merupakan bagian dari klaim atas kompensasi untuk Kerusakan pada Bagasi, Anda harus menghubungi kami sebelum mengenakan biaya tersebut, jika tidak, kami tidak dapat memasukkan biaya tersebut dalam semua kompensasi yang wajib dibayarkan. Syarat ini tidak akan berlaku jika jumlah biaya barang pengganti tidak melebihi US\$50 atau Setara Mata Uang Nasional. Bukti pembelian semua barang pengganti harus disertakan dalam klaim Anda. Bukti pembelian tidak akan diperlukan bagi setiap barang yang bernilai kurang dari US\$5 (atau Setara Mata Uang Nasional).

16.2.4 Untuk semua klaim kompensasi terkait Bagasi, Anda harus memberikan segala informasi yang kami minta untuk menilai kelayakan klaim Anda atas kompensasi dan jumlah kompensasi yang wajib dibayarkan.

16.2.5 Apabila diperlukan oleh kami, Anda akan menandatangani pernyataan kebenaran terkait fakta klaim Anda atas Kerusakan pada Bagasi sebelum kami membayarkan segala kompensasi kepada Anda.

16.2.6 Kegagalan Anda untuk mematuhi seluruh persyaratan terkait dari Pasal 16.2 dapat berdampak negatif pada jumlah kompensasi apa pun yang mungkin berhak Anda terima.

16.3 Batas waktu untuk semua tindakan atas kerusakan

Anda tidak berhak atas kompensasi untuk Kerusakan apa pun jika tindakan tidak diambil dalam 2 tahun sejak tanggal kedatangan Anda di tempat tujuan, atau tanggal ketika pesawat terbang dijadwalkan untuk tiba, atau tanggal ketika pengangkutan berhenti.

PASAL 17 — PERATURAN KAMI

Beberapa aspek pengangkutan Anda mungkin diatur oleh Peraturan kami di samping Ketentuan Pengangkutan ini. Di mana pun berlaku, Anda harus mematuhi Peraturan kami (tetapi lihat Pasal 2.4 untuk mengetahui hal yang terjadi jika Syarat Pengangkutan ini tidak sesuai dengan semua Peraturan kami). Kami memiliki Peraturan tentang, misalnya, anak di bawah umur tanpa pendamping, wanita hamil, Penumpang penyandang disabilitas, Penumpang yang sakit, pengangkutan hewan (termasuk hewan penolong), pembatasan penggunaan perangkat elektronik dalam pesawat terbang, barang terlarang dalam Bagasi, serta pembatasan ukuran dan berat Bagasi. Salinan Peraturan kami tersedia atas permintaan.

PASAL 18 — UMUM

18.1 Kami akan mengerahkan upaya wajar untuk mengambil keputusan yang benar mengenai penafsiran fakta terkait serta undang-undang, peraturan, perintah, atau kebijakan pemerintah yang berlaku untuk tujuan Pasal 7, Pasal 11, Pasal 13, dan Pasal 18 ini. Terkadang keputusan tersebut mungkin harus dibuat dalam keadaan ketika waktu yang tersedia terbatas dan tidak ada kesempatan yang tepat untuk melaksanakan atau mengajukan pertanyaan secara memadai. Oleh karena itu, setiap keputusan yang kami ambil akan bersifat final dan mengikat Anda meskipun kemudian terbukti tidak benar.

18.2 Saat kami menyatakan secara tegas dalam Ketentuan Pengangkutan ini bahwa Anda harus mematuhi hukum atau persyaratan pemerintah, ICAO, maupun IATA yang berlaku, Anda harus

memastikan bahwa Anda senantiasa mematuhi hukum atau persyaratan yang berlaku dan khususnya pada tanggal ataupun tanggal-tanggal pengangkutan Anda.

18.3 Semua tanggal dan periode waktu yang disebutkan dalam Ketentuan Pengangkutan ini akan dipastikan sesuai dengan kalender Masehi.

18.4 Judul setiap Pasal dari Ketentuan Pengangkutan ini adalah untuk kemudahan semata, dan tidak digunakan untuk penafsiran teks.

18.5 Kecuali sebagaimana diatur secara tegas dalam Ketentuan Pengangkutan ini, kami tidak akan memiliki tanggung jawab kepada Anda untuk tanggung jawab, kerugian, atau kerusakan apa pun yang terjadi karena Anda sendiri, yang timbul dari pelaksanaan atau tidak terlaksananya layanan kami (bagaimanapun timbulnya) atau kontrak apa pun di antara kita, kecuali jika pengecualian tersebut dilarang oleh hukum.

18.6 Kami tidak akan memiliki tanggung jawab kepada Anda bilamana terjadi keadaan di luar kendali kami, kecuali sebagaimana ditetapkan lain secara jelas dalam Ketentuan Pengangkutan ini.

18.7 Keadaan di luar kendali kami mungkin termasuk perang, ancaman perang, kerusuhan, gangguan sipil, aktivitas teroris dan konsekuensinya, sengketa industri, bencana alam dan nuklir, tindakan atau perintah pemerintah (dari departemen, otoritas, atau badan pemerintah atau pengaturan mana pun), kebakaran, epidemi, risiko kesehatan dan pandemi, masalah teknis yang tidak dapat dihindari dan diprediksi pada pesawat terbang atau peralatan lainnya, bandara yang ditutup atau padat, masalah lalu lintas, badai, cuaca buruk, dan kondisi cuaca buruk, aktual, atau potensial lainnya.

18.8 Klaim apa pun yang diajukan kepada kami atau agen Emirates lainnya yang timbul dari Syarat Pengangkutan ini atau produk dan layanan yang kami berikan (termasuk, tanpa batasan pelaksanaan atau tidak terlaksananya penerbangan atau pengangkutan) hanya akan diajukan dalam kapasitas pihak sebagai individu dan bukan sebagai penggugat atau anggota kelompok dalam proses yang diklaim sebagai kelompok atau perwakilan.

18.9 Kami bukan dan tidak menerima tanggung jawab sebagai maskapai umum, serta kami berhak menolak untuk menandatangani kontrak pengangkutan untuk mengangkut Anda atau bagasi Anda.

dilindungi undang-undang

© Emirates 2024
Semua hak