

지원 및 보상

취소, 지연, 다운그레이드 및 거부된 탑승 시



본 공지는 유럽의회 및 유럽 연합 이사회의 규정 261/2004에 의해 요구됩니다.

본 안내서에서 언급되는 권리는 다음 상황에 적용됩니다.

- 항공편에 대해 예약 확인한 경우
- 표시된 시간에 완전히 체크인했거나, 시간이 표시되지 않았을 시 출발 시간 45분 이전까지 체크인한 경우
- 일반인이 직접적 또는 간접적으로 이용 가능한 요금으로 여행 중이거나, 상용 고객 프로그램에 따라 발급된 항공권으로 여행 중인 경우
- 유럽 연합의 공항에서 출발하는 항공편으로 여행 중이거나, 지역 규정이 제3국에 적용되지 않을 시 제3국의 공항을 출발하여 유럽 연합의 공항으로 가는 유럽 공동체 항공사에서 운항하는 항공편으로 여행 중인 경우

1 취소

1.1 취소 지원

항공편이 취소된 경우 다음 중에서 선택할 수 있습니다.

- 좌석 이용 가능 상황에 따라, 항공사에서 지시하는 바에 따라 가능한 한 빨리 또는 편리한 이후 날짜에 비슷한 운송 조건으로 최종 목적지로 운송
- 여행하지 않은 부분에 대해 배상(원래 항공편 계획을 고려), 항공편이 더 이상 유용한 목적을 제공하지 않는 경우 이미 여행한 부분에 대해 배상, 항공권에 표시된 최초 출발지로 돌아오는 항공편(해당되는 경우)
- 그리고 다음 사항이 무료로 제공됩니다.
- 대기 시간과 관련하여 합당한 식사와 다과
- 1일 숙박 또는 기존 일정 이상의 체류가 필요한 경우 호텔 숙박(운송편 포함)
- 선불 전화카드 하나 또는 전화 2회 요금(각각 5분 제한), 팩스 메시지 2회 또는 이메일 2회

1.2 취소 보상

계획한 출발 날짜보다 2주 전에 취소에 대해 알게 된 경우, 새 항공편의 출발 및 도착 시간이 원래 출발 및 도착 시간과 비슷하다면 보상을 받을 자격이 없습니다.

- 출발하기 7일~2주 전에 알게 된 경우, 예정된 출발 시간 전 최대 2시간과 예정된 도착 시간 후 최대 4시간
- 출발 전 7일 이내에 알게 된 경우, 예정된 출발 시간 전 최대 1시간과

예정된 도착 시간 후 최대 2시간

이 취소 보상은 공항에서 지급되지 않으므로 고객 서비스 센터에 문의해야 합니다(5절 참조). 환불 불가 운송 신용 바우처와 환불 가능 신용 바우처(현금) 중 보상을 선택할 수 있습니다.

환불 불가 운송 신용 바우처 금액은 다음과 같습니다.

A	1,500km 이하의 항공편	350유로*
B	1,500km 이상 유럽 연합 내 항공편 및 1,500km ~ 3,500km의 기타 모든 항공편	500유로*
C	A 또는 B에 해당하지 않는 항공편	800유로*

환불 가능 신용 바우처(현금) 금액은 다음과 같습니다.

A	1,500km 이하의 항공편	250유로*
B	1,500km 이상 유럽 연합 내 항공편 및 1,500km ~ 3,500km의 기타 모든 항공편	400유로*
C	A 또는 B에 해당하지 않는 항공편	600유로*

* 대체 항공편의 도착 시간이 원래 예약한 항공편의 예정된 도착 시간을 2시간(A에 해당하는 항공편), 3시간(B에 해당하는 항공편) 또는 4시간(C에 해당하는 항공편) 이상 초과하지 않는 경우, 이 보상은 50% 줄어들 수 있습니다.

항공사에서 예상할 수 없는 예외적인 상황으로 취소가 발생하거나 항공사가 취소를 피하기 위해 모든 합당한 조치를 취한 경우, 항공사는 보상을 지급하지 않아도 됩니다.

이 보상 제도는 유럽 연합(EU) 규정 261/2004를 기준으로 합니다. (유럽 연합 국가의 목적지로 향하는) 유럽 연합 지역 외의 공항에서 출발하는 경우, 지역 규정 및 기타 보상 제도가 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 서비스 센터로 문의해 주십시오 (5절).

2 지연

2.1 지연 지원

이 섹션에 설명되는 지원은 항공편이 예정된 출발 시간보다 2시간 이상 지연되는 경우 제공됩니다.

다음 사항이 무료로 제공됩니다.

- 대기 시간과 관련하여 합당한 식사 및/또는 다과
- 1일 숙박 또는 기존 일정 이상의 체류가 필요한 경우 호텔 숙박(운송편 포함)
- 선불 전화카드 하나 또는 전화 2회 요금(각각 5분 제한), 팩스 메시지 또는 이메일

5시간 이상 지연의 경우 기존의 여행 계획을 계속하고 싶지 않은 경우, 여행하지 않은 부분에 대한 배상과 원래 항공편 계획을 고려하여, 항공편이 더 이상 유용한 목적을 제공하지 않는 경우 이미 여행한 부분에 대한 배상을 선택할 수 있습니다. 또한 항공편에 표시된 최초 출발지로 돌아오는 항공편을 선택할 수 있습니다(해당되는 경우).

2.2 지연 보상

예정된 도착 시간보다 3시간이나 그 이상 도착이 지연된 경우, 항공사에서 예상할 수 없는 예외적인 상황으로 지연이 발생하거나 항공사가 지연을 피하기 위해 모든 합당한 조치를 취한 경우를 제외하고는 보상을 받을 수 있습니다. 보상은 공항에서 지급되지 않으므로 고객 서비스 센터에 문의해야 합니다(5절 참조). 환불 불가 운송 신용 바우처와 환불 가능 신용 바우처(현금) 중 보상을 선택할 수 있습니다.

환불 불가 운송 신용 바우처 금액은 다음과 같습니다.

A	1,500km 이하의 항공편	350유로*
B	1,500km 이상 유럽 연합 내 항공편 및 1,500km ~ 3,500km의 기타 모든 항공편	500유로*
C	4시간 이상 지연된 A 또는 B에 해당하지 않는 항공편	800유로*

환불 가능 신용 바우처(현금) 금액은 다음과 같습니다.

A	1,500km 이하의 항공편	250유로*
B	1,500km 이상 유럽 연합 내 항공편 및 1,500km ~ 3,500km의 기타 모든 항공편	400유로*
C	4시간 이상 지연된 A 또는 B에 해당하지 않는 항공편	600유로*

* 지연된 항공편의 도착 시간이 예정된 도착 시간 이후 3시간~4시간 사이인 경우, 3500km 이상의 항공편에 대해 이 보상은 50% 줄어들 수 있습니다.

이 보상 제도는 유럽 연합(EU) 규정 261/2004를 기준으로 합니다. (유럽 연합 국가의 목적지로 향하는) 유럽 연합 지역 외의 공항에서 출발하는 경우, 지역 규정 및 기타 보상 제도가 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 서비스 센터로 문의해 주십시오(5절).

3 거부된 탑승 상황

초과 예약된 항공편의 경우, 항공사는 운송 신용 바우처로 합의된 보상을 받는 대신 확인된 예약을 포기할 지원자를 요청합니다. 또한 아래 섹션 3.1에 설명된 적합한 지원을 제공합니다.

충분한 지원자를 찾을 수 없어서 귀하의 의지와 상관없이 탑승이 거부되는 경우, 귀하가 체크인 시간 요구 사항을 충족한 경우 귀하는 거부된 탑승 지원 및 보상을 받을 자격이 있습니다. 건강, 안전, 보안 또는 불충분한 여행 서류 등과 같은 이유로 탑승이 거부될 합당한 이유가 있는 경우 이에 대한 자격이 없습니다.

3.1 거부된 탑승 지원

다음 중 선택할 수 있습니다.

- 좌석 이용 가능 상황에 따라, 항공사에서 지시하는 바에 따라 가능한 한 빨리 또는 편리한 이후 날짜에 비슷한 운송 조건으로 최종 목적지로 운송
- 여행하지 않은 부분에 대해 배상(원래 항공편 계획을 고려), 항공편이 더 이상 유용한 목적을 제공하지 않는 경우 이미 여행한 부분에 대해 배상, 항공권에 표시된 최초 출발지로 돌아오는 항공편(해당되는 경우)

그리고 다음 사항이 무료로 제공됩니다.

- 대기 시간과 관련하여 합당한 식사와 다과
- 1일 숙박 또는 기존 일정 이상의 체류가 필요한 경우 호텔 숙박(운송편 포함)
- 선불 전화카드 하나 또는 전화 2회 요금(각각 5분 제한), 팩스 메시지 또는 이메일

3.2 거부된 탑승 보상

의지와 상관없이 탑승이 거부된 경우, 공항에서 보상이 제공됩니다. 환불 불가 운송 신용 바우처와 환불 가능 신용 바우처(현금) 중 선택할 수 있습니다.

환불 불가 운송 신용 바우처 금액은 다음과 같습니다.

A	1,500km 이하의 항공편	350유로*
B	1,500km 이상 유럽 연합 내 항공편 및 1,500km ~ 3,500km의 기타 모든 항공편	500유로*
C	A 또는 B에 해당하지 않는 항공편	800유로*

환불 가능 신용 바우처(현금) 금액은 다음과 같습니다.

A	1,500km 이하의 항공편	250유로*
B	1,500km 이상 유럽 연합 내 항공편 및 1,500km ~ 3,500km의 기타 모든 항공편	400유로*
C	A 또는 B에 해당하지 않는 항공편	600유로*

* 대체 항공편의 도착 시간이 원래 예약한 항공편의 예정된 도착 시간을 2시간(A에 해당하는 항공편), 3시간(B에 해당하는 항공편) 또는 4시간(C에 해당하는 항공편) 이상 초과하지 않는 경우, 이 보상은 50% 줄어들 수 있습니다.

이 보상 제도는 유럽 연합(EU) 규정 261/2004를 기준으로 합니다. (유럽 연합 국가의 목적지로 향하는) 유럽 연합 지역 외의 공항에서 출발하는 경우, 지역 규정 및 기타 보상 제도가 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 서비스 센터로 문의해 주십시오 (5절).

4 다운그레이드

본의 아니게 항공권을 구입한 클래스보다 낮은 클래스로 이동된 경우, 다음과 같이 배상을 요구할 수 있습니다.

- A. 1,500km 이하의 모든 항공편의 경우, 항공권 가격의 30%
- B. 1,500km 이상의 유럽 연합 내 모든 항공편 및 1,500km~3,500km의 기타 모든 항공편의 경우, 항공권 가격의 50%
- C. A 또는 B에 해당하지 않는 모든 항공편의 경우, 항공권 가격의 75%.

5 배상 요청, 취소 및 지연 보상 청구 및 기타 문의

상기 설명한 것처럼, 다음과 같은 이유로 기존의 여행 계획을 계속하지 않으려는 경우

- 항공편이 취소됨
- 항공편이 5시간 이상 지연됨
- 의지와 상관 없이 탑승이 거부됨

여행하지 않은 부분에 대해 배상(원래 항공편 계획을 고려) 항공편이 더 이상 유용한 목적을 제공하지 않는 경우 이미 여행한 부분에 대해 배상을 요구할 수 있습니다.

모든 배상 및 지연 요청은 실제 항공편을 운항하였거나 항공편을 운항할 예정이었던 항공사에 전달되어야 합니다.

배상 요청, 보상 청구 또는 기타 문의와 관련하여 에어 프랑스/KLM과 연락하려는 경우, 지역 에어 프랑스/KLM 서비스 센터로 문의하십시오(이메일 선호). 연락처 정보는 www.airfrance.com 또는 www.klm.com에서 확인해 주시기 바랍니다.

6 국가 지정 기관

각 유럽 연합 회원 국가는 본 공지에 설명된 보상 및 지원 규칙의 시행을 담당하는 기관을 지정했습니다.

연락처 정보:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

제삼자에 대한 취급 수수료를 지불하지 않고 항공편 중단에 대한 보상을 청구하려는 경우, 유럽 연합 집행위원회는 승객에게 항공사 대행사가 아닌 항공사에 직접 연락할 것을 권고합니다. (연락처 정보는 항공편 운항 항공사의 웹사이트에서 확인 가능합니다).