

중국동방항공/상하이항공은 2016년 7월 20일부터 대한민국 국토교통부의 「항공교통이용자 보호기준안」에 근거하여 아래와 같이 서비스 계획을 수립합니다. 이 계획은 대한민국 출발 중국동방항공/상하이항공 국제선에 적용합니다.

1. 항공 좌석 초과판매로 인하여 발생한 탑승 거부

대한민국에 위치한 공항에서 출발하는 항공편에 초과 판매로 인한 항공기 탑승거부 발생이 예상되는 경우, 해당 항공편의 승객 중 항공사가 제공하는 보상을 받고 자발적 탑승포기 의사가 있는 승객을 찾아 비자발적 탑승불가를 최소화합니다. 이후에도 발생하는 비자발적 탑승불가의 경우, 당사는 승객에게 「소비자분쟁해결기준」 및 당사 내부 규정에 따른 보상 기준을 설명하고 보상금을 제공하겠습니다.

2. 수하물 피해 발생 시 조치

(1) 중국동방항공/상하이항공은 위탁 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁 수하물이 중국동방항공/상하이항공의 관리하에 있는 기간 중에 발생한 경우에만 책임을 부담합니다. 다만, 그 손해가 위탁 수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 책임을 지지 않습니다.

(2) 중국동방항공/상하이항공은 휴대 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 자신 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 또는 과실에 의하여 발생한 경우에 한해 책임을 부담합니다.

(3) 중국동방항공/상하이항공은 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 협약 또는 국내법이 정한 범위 내에서 책임을 부담합니다. 다만, 고객이 중국동방항공/상하이항공에 위탁 수하물을 인도할 때에 도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 증빙과 함께 미리 신고하는 경우, 수하물 위탁 처리 시 소정의 수수료가 발생하며, 중국동방항공/상하이항공은 신고 가액이 위탁 수하물을 도착지에서 인도할 때의 실제 가액을 초과한다는 것을 증명하지 아니하는 한 신고 가액을 한도로 책임을 부담합니다.

(4) 중국동방항공/상하이항공은 수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 관련 협약 또는 국내법이 정한 범위 내에서 합리적으로 책임을 부담합니다. 중국동방항공/상하이항공과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다든 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다든 것을 증명한 경우에는 그 책임을 지지 않습니다.

3. 항공권 취소, 환불 또는 변경

중국동방항공/상하이항공은 대한민국 내에서 판매하는 항공권을 표시/광고 또는 안내하는 경우 고객에게 항공권 취소/환불 또는 변경에 소요되는 비용, 비용 면제 조건 및 항공권 취소/환불 또는 변경 가능 기간을 쉽게 식별할 수 있도록 항공권 구매 시 안내 하겠습니다.

4. 공항 이동지역 내 대기 지연

(1) 공항 이동지역 내 대기 지연의 시간제한

중국동방항공/상하이항공은 대한민국 출발 편에 대해 승객을 기내에서 하기 시키지 않은 상태에서 공항 이동지역 내 대기 지연 시간이 4시간을 초과하지 않도록 합니다. 단, 그럴 수밖에 없는 기상, 정부기관이 지시 등과 같은 안전 또는 보안상의 이유 등의 경우는 활주로 대기 지연 기준시간 규정에서 제외됩니다.

* 지연시간 기준: 항공기 문이 닫힌 후 이륙 전까지 또는 항공기 착륙 후 하기를 위하여 항공기 문이 열릴 때까지를 의미함

(2) 공항 이동지역 내 대기 지연에 따른 고객 서비스

중국동방항공/상하이항공은 이동지역 내에 지연되는 경우 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

- 이동지역 내 지연 시 매 30분 간격으로 승객에게 지연사유와 진행상황 등의 정보를 알립니다.
- 이동지역 내 지연이 2시간 이상 지속되는 경우 적절한 음식 및 식수를 제공합니다. 단 기장이 해당 서비스가 안전 또는 보안에 위협이 될 수 있다고 판단하는 경우는 제외됩니다.

(3) 중국동방항공/상하이항공은 공항 이동 지역 내 대기 지연 규정 준수를 위하여 대한민국 공항운영자, 출입국 당국 등 관계기관과 긴밀히 협의하며, 공항 이동지역 내 지연에 대비한 비상계획을 이행할 수 있도록 충분한 인적, 물적자원을 투입합니다. 아울러 3시간 이상 이동지역 내 지연이 발생하는 경우 지연시간, 지연원인, 승객에 대한 조치내용, 처리결과 등을 지방항공청장에게 지체없이 보고하며, 해당 자료를 2년간 보관합니다.

5. 항공권 판매 후 변경 시 안내

(1) 중국동방항공/상하이항공은 대한민국에서 출발하는 항공권 판매 후, 사업계획 변경 / 정부의 사업계획 불인가 / 지연(30분 이상) / 결항 등의 원인으로 항공권 판매 당시 예정된 운항계획대로 운항하지 못할 경우, 항공권을 예약 시 남겨 놓은 연락처(이메일)를 통하여 해당 사항을 안내해 드리겠습니다. 단, 항공권 구매 시 정확한 연락처를 제공한 고객에 한하며, 당일 출발 항공편 및 출발시각 임박 시점(국제선 1시간 이내)의 경우는 공항 직원에 의한 안내를 통해 안내해 드리겠습니다.

(2) 중국동방항공/상하이항공은 당일 변경 사항을 제외하고, 5.(1)항에 따른 변경사항을 인터넷 홈페이지에 게시하도록 하겠습니다.

6. 정보제공

(1) 중국동방항공/상하이항공은 고객의 항공기 탑승에 필요한 정보 (항공기 정보, 수하물 정보 등)를 확인하실 수 있도록 당사 홈페이지에서 게시하겠습니다.

(2) 수하물 요금 변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책변경이 있을 경우, 최소 3개월간 인터넷 홈페이지에 해당 내용을 게시하겠습니다.