

## 항공승객 기본권리

EU 261/2004 규정(유럽의회/유럽연합이사회) 준수

본 안내서에 언급된 권한은 다음과 같은 상황에서 적용됩니다.

- 다음 각 항공사를 실제 운송인으로 하는 경우: - 에어프랑스, KLM 혹은 - 델타항공 또는 케냐항공(유럽연합에 위치한 공항에서 출발 시)
- 승객의 항공편 예약이 확정된 경우
- 승객이 체크인 하였고 정해진 체크인 마감시간 전까지, 또는 체크인 마감시간이 정해져 있지 않으면 항공편의 출발 예정 시간 45분 전까지 도착한 경우
- 승객이 일반 항공권 또는 로열티 프로그램의 일환으로 발권된 항공권으로 여행하는 경우
- 유럽연합에 위치한 공항에서 출발하는 경우.

**주의:** 제3국(유럽연합 역외)에 위치한 공항에서 출발 시, 본 안내서에 언급된 권한은 유럽연합 소속 항공사가 운항하는 항공편을 이용하여 유럽연합에 위치한 공항으로 여행하고 제3국에서 출발하는 것에 대하여 어떠한 현지 규정도 적용되지 않는 경우에만 적용됩니다.

### 1. 항공편 취소

#### 1.1 항공편 취소 시의 지원

항공편이 취소된 경우 승객은 다음 중에서 선택할 수 있습니다.

- 가능한 한 빠른 시간 내에 또는 여유 좌석이 있는 경우 추후 편리한 날에 항공사가 정한 유사한 운송조건으로 최종 목적지까지 여행 계속.
- 여행을 중단하고 항공권에 표시된 출발지점으로 돌아가기로 한 경우 이용하지 않은 구간과 이미 이용한 구간에 대한 환불 요청.

또한 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

- 기다리는 시간에 따라 식사 혹은 간식 및/혹은 음료,
- 기다리는 동안 체류해야 하는 경우 숙박(연결 교통편 포함),
- 전화 통화 혹은 이메일 각각 2회.

#### 1.2 항공편 취소 시의 보상

항공편이 취소된 경우 승객은 다음과 같은 경우를 제외하고 보상을 받을 수 있습니다.

- 불가피한 특별한 상황으로 인하여 항공편 결항이 결정되었고 회사가 결항을 피하기 위해 모든 합리적인 조치를 취한 경우.
- 늦어도 예정된 출발시각 2주 전에 승객에게 항공편 취소를 통보한 경우.
- 예정된 출발일 2주~7일 사이에 승객에게 항공편 취소를 통보하였고, 예정된 출발시각 2시간 이내에 출발하여 예정된 도착시각 4시간 이내에 최종 목적지에 도착하는 대체 항공편을 제시한 경우.
- 예정된 출발일 7일 이전에 승객에게 항공편 취소를 통보하였고, 예정된 출발시각 1시간 이내에 출발하여 예정된 도착시각 2시간 이내에 최종 목적지에 도착하는 대체 항공편을 제시한 경우.

보상금은 수표 또는 은행 이체를 통해 지급하거나 고객이 동의하는 경우 보상 쿠폰으로 지불합니다. 보상금은 공항에서 지급하지 않으며, 애프터서비스에 문의해야 합니다(제5항 참조).

보상 쿠폰(환불 불가)의 총액

- A - 1,500km 이하의 항공편: 350유로\*
- B - 1,500km 이상의 유럽연합 역내 항공편 및 1,500~3,500km 사이의 모든 항공편: 500유로\*
- C - 3,500km 이상의 유럽연합 역외 항공편: 800유로\*

보상금액

- A - 1,500km 이하의 항공편: 250유로\*
- B - 1,500km 이상의 유럽연합 역내 항공편 및 1,500~3,500km 사이의 모든 항공편: 400유로\*
- C - 3,500km 이상의 유럽연합 역외 항공편: 600유로\*

이 보상 제도는 유럽 규정 261/2004를 기반으로 합니다. 항공편이 유럽 이외의 공항에서 출발하지만 목적지가 유럽연합 내에 있는 경우, 현지 규정과 기타 보상 제도가 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 고객센터에 문의하시기 바랍니다(제5항 참조).

## 2. 항공편 지연

### 2.1 항공편 지연 시의 지원

항공편이 당초 예정된 출발 시간보다 2시간 이상 지연되는 경우 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

- 기다리는 시간에 따라 식사 혹은 간식 및/혹은 음료,
- 기다리는 동안 체류해야 하는 경우 숙박(연결 교통편 포함),
- 전화 통화 혹은 이메일 각각 2회.
- 단, 추가 지연이 발생하지 않는 범위 내에서 제공됩니다.

항공편이 5시간 이상 지연되어 승객이 여행을 중단하고자 하는 경우 승객은 이용하지 않은 구간과 이미 이용한 구간에 대해 환불을 요청할 수 있으며, 필요한 경우 에어프랑스가 비용을 부담하는 대체 항공편을 이용하여 항공권에 표시된 출발지점으로 돌아갈 수 있습니다.

## 2.2 항공편 지연 시의 보상

항공편이 3시간 이상 지연된 경우 승객에게 수표 또는 은행 이체를 통해 보상금을 지급하거나 승객이 동의하는 경우 보상 쿠폰으로 지불합니다. 단, 항공사가 예측할 수 없는 특별한 상황으로 인해 지연되었고 항공사가 지연을 막기 위해 모든 조치를 취한 경우는 제외합니다.

보상금은 공항에서 지급하지 않으며, 애프터서비스에 문의해야 합니다(제5항 참조).

보상 쿠폰(환불 불가)의 총액

- A - 1,500km 이하의 항공편: 350유로\*
- B - 1,500km 이상의 유럽연합 역내 항공편 및 1,500~3,500km 사이의 모든 항공편: 500유로\*
- C - 3,500km 이상의 유럽연합 역외 항공편에서 4시간 이상 지연 시: 800유로\*

보상금액

- A - 1,500km 이하의 항공편: 250유로\*
- B - 1,500km 이상의 유럽연합 역내 항공편 및 1,500~3,500 km 사이의 모든 항공편: 400유로\*
- C - 3,500km 이상의 유럽연합 역외 항공편에서 4시간 이상 지연 시: 600유로\*

이 보상 제도는 유럽 규정 261/2004를 기반으로 합니다. 항공편이 유럽 이외의 공항에서 출발하지만 목적지가 유럽연합 내에 있는 경우, 현지 규정과 기타 보상 제도가 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 고객센터에 문의하시기 바랍니다(제5항 참조).

## 3. 탑승 거부

항공편이 초과 예약된 경우 승객에게 자발적으로 확정된 좌석을 보상 쿠폰의 형태로 지급되는 보상과 교환할 것을 권유합니다. 이 경우, 에어프랑스/KLM은 해당 승객에게 적절한 지원을 제공합니다(아래 제3.1항 참조).

에어프랑스/KLM은 탑승 거부가 예상되는 경우 승객에게 자발적으로 확정된 좌석을 보상 쿠폰의 형태로 지급되는 계약상의 보상과 교환할 것을 권유합니다. 이 경우, 에어프랑스/KLM은 해당 승객에게 적절한 지원을 제공합니다(다음 3.1항 참조).

자발적인 하기 지원자의 수가 충분하지 않은 경우 승객의 의지와 상관없이 탑승을 거부할 수 있으며, 승객이 다음 탑승 규칙을 준수하는 경우에 한하여 지원과 보상을 제공합니다.

위생, 보안 및 안전상의 이유 또는 여행서류 미비로 인하여 탑승이 거부되는 경우에는 이 지원과 보상금을 받을 수 없습니다.

### 3.1 탑승 거부 시의 지원

탑승이 거부된 경우 승객은 다음 중에서 선택할 수 있습니다.

- 가능한 한 빠른 시간 내에 또는 여유 좌석이 있는 경우 추후 편리한 날에 항공사가 정한 유사한 운송조건으로 최종 목적지까지 여행 계속.
- 여행을 중단하고 항공권에 표시된 출발지점으로 돌아가기로 한 경우 이용하지 않은 구간과 이미 이용한 구간에 대한 환불 요청.

또한 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

- 기다리는 시간에 따라 식사 혹은 간식 및/혹은 음료,
- 기다리는 동안 체류해야 하는 경우 숙박(연결 교통편 포함),
- 전화 통화 혹은 이메일 각각 2회.

### 3.2 탑승 거부 시의 보상

탑승이 거부된 경우 승객에게 수표 또는 은행 이체를 통해 보상금을 지급하거나 승객이 동의하는 경우 보상 쿠폰으로 지불합니다. 단, 위생, 보안 및 안전상의 이유 또는 여행서류 미비로 인하여 탑승이 거부된 경우는 제외합니다.

보상 쿠폰(환불 불가)의 총액

- A - 1,500km 이하의 항공편: 350유로\*
- B - 1,500km 이상의 유럽연합 역내 항공편 및 1,500~3,500 km 사이의 모든 항공편: 500유로\*
- C - 3,500km 이상의 유럽연합 역외 항공편: 800유로\*

## 보상금액

- A - 1,500km 이하의 항공편: 250유로\*
- B - 1,500km 이상의 유럽연합 역내 항공편 및 1,500~3,500km 사이의 모든 항공편: 400유로\*
- C - 3,500km 이상의 유럽연합 역외 항공편: 600유로\*

이 보상 제도는 유럽 규정 261/2004를 기반으로 합니다. 항공편이 유럽 이외의 공항에서 출발 하지만 목적지가 유럽연합 내에 있는 경우, 현지 규정과 기타 보상 제도가 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 고객센터에 문의하시기 바랍니다(제5항 참조).

## 4. 등급 하향 조정

승객이 자신의 의지와 상관없이 항공권에 표시된 것보다 낮은 등급으로 하향 조정된 경우 승객은 다음과 같은 조건으로 환불을 요청할 수 있습니다.

- 1,500km 이하의 모든 항공편에 대하여 항공권 요금의 30%
- 1,500km 이상의 모든 유럽연합 역내 항공편 및 1,500~3,500km 사이의 모든 항공편에 대하여 항공권 요금의 50%
- 3,500km 이상의 모든 유럽연합 역외 항공편에 대하여 항공권 요금의 75%.

또한 에어프랑스/KLM은 여행 클래스의 차이에 따라 환불 불가한 상업적 보상을 제공합니다.

## 5. 항공편 결항 혹은 연기 시 환불, 보상 및 기타 요청

본 안내서에 명시하였듯이, 다음 각 항에 해당하는 경우:

- 항공편 취소, 또는
- 항공편이 5시간 이상 지연, 또는
- 승객의 의지와 상관없이 탑승 거부,

여행을 중단하고자 하는 승객은 [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) 또는 [www.klm.com](http://www.klm.com)에 제시된 연락처 가운데 가장 가까운 애프터서비스에서 아직 이용하지 않은 구간과 이미 이용한 구간에 대하여 환불을 받을 수 있습니다.

환불 및 보상 요청은 항공편을 운항했거나 운항했어야 하는 항공사에 문의하셔야 합니다.

환불 요청, 보상 요청 또는 기타 모든 요청과 관련하여 에어프랑스/KLM과 연락을 유지하시려는 경우 가급적 이메일을 통해 가장 가까운 에어프랑스/KLM 애프터서비스에 연락하시기 바랍니다. 연락처는 [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) 또는 [www.klm.com](http://www.klm.com)에 제시되어 있습니다.

## 6. 관할 행정기관

유럽연합의 모든 회원국은 본 안내서에서 언급한 운항 차질로 인해 발생한 지연 및 보상 규칙을 담당하는 기관을 지정하고 있습니다. 해당 기관에 대한 정보는 다음 인터넷 주소에서 입수할 수 있습니다.

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)  
([https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf))

하지만 차질이 발생한 항공편을 실제 운항한 항공사의 애프터서비스(해당 항공사의 웹사이트에서 연락처를 구할 수 있음)에 먼저 연락하실 것을 권장합니다.

운항 차질 발생 시 제3자에게 취급 수수료를 지불하지 않고 클레임을 제기하고 보상을 받고자 하는 경우 유럽위원회는 승객에게 클레임 전문 기관을 **거치지 않고** 항공사에 직접 문의할 것을 권장합니다. (연락처는 항공편을 운항하는 항공사의 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다).  
양식 작성

2021년 2월 업데이트

**PDF 형식**

항공승객 기본권리

