



일반 운송 약관

2019년 10월 업데이트

제1조(용어 정의)

본 약관에서 별도로 규정하지 않는 한, 다음의 용어는 해당 조건 내에서 다음에 제시된 의미로 사용됩니다.

국제항공운송협회(IATA) 국제협정(IIA 및 MIA)

1995년 10월 31일 쿠알라룸푸르(IIA), 1996년 4월 3일 몬트리올(MIA)에서 조인되고, 1997년 4월 1일 이후 국제항공운송협회(IATA 참조) 회원 항공사에 적용되며 다음에서 정의하는 “협약(Convention)” (a) 내지 (d)에 언급되는 항공사 책임에 관한 국제법 법원의 법적 범위에 포함되는 항공사 책임에 관한 항공사간 협정을 의미합니다.

전세

승객 운송계약을 체결한 항공사(이하 “계약 항공사”)가 타 항공사(이하 “실제 항공사”)에 항공 운송 일체나 그 일부를 이행하는 책임을 위임하는 운항을 의미합니다. 아울러 승객 (예: 패키지 투어 전문 여행업자)과 계약을 체결한 상대방이 항공 운송 일체나 그 일부의 이행을 항공사에 위임하는 운항을 의미합니다.

공인 대리점

항공사가 본인의 서비스나 타 항공사의 서비스와 관련된 항공권 판매 시 항공사를 대행하도록 인가한 개인이나 법인을 의미하며, 이는 이와 같은 대리점이 공인 대리점일 경우에 한합니다.

에어프랑스

45 rue de Paris, 95 747 Roissy CDG cedex에 본사가 있고, 보비니 법인사업자명부에 420 495 178번으로 등록된 자본금 126,748,775유로의 주식회사 Société Air France를 의미합니다.

반려동물

객실이나 화물실에서 소유주 혹은 소유주를 대리하는 책임을 지고 여행중인 개인 탑승객과 동행하는 반려동물을 의미합니다.

예정 기착지(혹은 ‘스탑오버’)

승객이 여행 중에 항공권 혹은 일정에 표시된 출발지와 도착지 사이의 중간 기착지에서 예정대로 하차하는 것을 의미합니다.

수급권자(‘보상을 받을 권리가 있는 자’ 참조)

수하물

여행 중 승객과 동행하는 물품 및 기타 개인 용품을 의미합니다. 달리 명시되지 않는 한, 이 용어는 위탁 수하물과 비위탁 수하물을 모두 의미합니다.

휴대 수하물(‘비위탁 수하물’ 참조)

위탁 수하물

항공사가 보관하기로 합의하고, 그 합의에 따라 수하물 식별 양식이 발급된 수하물을 의미합니다.

비위탁 수하물 혹은 '휴대 수하물'

위탁 수하물을 제외한 모든 수하물을 의미합니다. 이 수하물은 승객이 보관합니다.

항공권

항공사 혹은 공인 대리점이 "개인이나 단체 여행 쿠폰" 혹은 무서류 형태로 발급하거나 인가한 것으로, 운송에 대한 권리를 입증하는 유효 서류를 의미하며, 위탁 수하물에 대한 수하물 식별 양식이 첨부되어 완전한 형태를 갖추게 됩니다. 항공권은 운송 계약을 입증하므로, 본 운송 약관이 첨부됩니다. 협약이 규정하는 바에 따라 승객 고지도 여기에 포함됩니다.

연결 항공권

제1항공권에 많은 쿠폰이 필요해 추가로 발급되는 항공권을 의미하며, 제1항공권과 함께 단일 운송 계약을 구성합니다.

전자 항공권

항공사 직접 혹은 항공사의 요청에 따라 전산 예약 시스템에 저장하고, 여행 메모('여행 일정 및 영수증')나 탑승용 전자 쿠폰, 혹은 기타 항공사나 공인 대리점이 발급하는 동일 가액의 서류를 통해 입증되는 항공권을 의미합니다.

항공사 식별 부호

IATA가 알파벳이나 숫자, 알파벳과 숫자의 조합을 2개 이상 사용하여 협회 회원사인 개별 항공사를 식별하기 위해 발급한 것으로, 편명과 함께 항공권에 표시되는 부호를 의미합니다.

공동 운항('공동 운항편' 참조)

일반 운송 약관

본 일반 운송 약관을 의미합니다.

특별 조건

현지 법에 따라 해당 시장에 적용되는 특정 규칙을 의미합니다. 항공사는 해당 시장의 웹사이트에서 '법률 정보' 메뉴의 '특별 조건' 섹션에 이러한 조건을 게시합니다.

운송 계약

항공권에 표시된 선언 및 조항을 의미하며, 본 일반 운송 약관과 승객 고지를 포함합니다. 특정 지역의 경우 해당 시장의 항공사 웹사이트에서 직접 확인할 수 있는 특별 조건에 설명된 것과 같은 특정 규칙이 적용될 수 있습니다.

협약

다음 해당 항목을 의미합니다.

- (a) 1929년 10월 12일 바르샤바에서 조인된 국제 항공 운송에 관한 특정 규칙의 통일을 위한 협약.
- (b) 바르샤바 협약을 개정한 1955년 9월 28일자 헤이그 의정서.
- (c) 1961년 9월 18일자 과달라하라 추가 협약.
- (d) 바르샤바 협약을 개정한 몬트리올 의정서 1, 2, 4(1975).
- (e) 1999년 5월 28일 몬트리올에서 조인된 국제 항공운송에 관한 특정 규칙의 통일을 위한 협약.

쿠폰

쿠폰에 식별된 항공편에 탑승할 승객의 성명이 기재된 실물 탑승용 쿠폰이나 전자 쿠폰을 의미합니다.

탑승용 쿠폰

'운송 유효'로 식별되는 항공권의 일부를 의미하거나, 전자 항공권의 경우, 승객 운송이 이루어져야 하는 지점이 명확하게 표시된 전자 쿠폰을 의미합니다.

전자 쿠폰

식별된 항공편에 탑승할 승객의 이름이 포함된 실물 탑승용 쿠폰 혹은 항공사의 컴퓨터 예약 시스템에 디지털 형식으로 저장된 전자 쿠폰을 의미합니다.

승객 탑승권 혹은 '승객 영수증'

항공사에 발행했거나 항공사의 명의로 발행한 것으로 식별되고 승객이 보관해야 하는 항공권의 일부를 의미합니다.

특별 이익 신고

승객이 위탁 수하물을 인계할 때 협약에 규정된 책임 한도액보다 높은 금액을 지정하기 위해 추가 금액을 지불하는 조건으로 제출하는 신고를 의미합니다.

손상

승객의 사망이나 신체 상해 혹은 연발로 인해 발생하는 손해, 완전 손실이나 부분 손실, 혹은 다음에서 정의하는 바와 같이 항공 운송으로 인해 발생하거나, 그와 직접적으로 관련이 있는 기타 손해 등을 의미합니다.

특별인출권(SDR)

국제통화기금(IMF)이 다양한 기준 통화의 상장 가격을 토대로 정기적으로 가액을 정하는 IMF 통화 단위를 의미합니다.

중간 기착지

출발지와 도착지를 제외하고 항공권에 표시되거나, 승객 여정에서 예정된 기항지로 일정에 언급된 지점을 의미합니다.

수하물표

위탁 수하물에 부착되는 수하물 식별 양식의 일부를 의미합니다.

수하물 식별 양식

항공사가 오직 위탁 수하물의 식별을 위해 발행하는 물표를 의미하며, 일부는 수하물(‘수하물표’ 혹은 ‘물표’)에 부착하고, 다른 일부는 해당 수하물의 식별을 위해 승객에게 제공합니다(‘수하물 확인증’).

체크인 마감(‘체크인 마감시간’ 참조)

불가항력

비정상적이고 예측할 수 없으며 당사자의 통제를 벗어나 온갖 주의와 관심을 기울였더라도 피할 수 없었던 상황을 의미합니다.

발급 수수료(혹은 ‘발권 수수료’)

항공사 혹은 공인 대리점이 항공권 발급 대가로 승객에게 청구하는 수수료를 의미합니다. 수수료의 액수는 항공권 발권자(경우에 따라 해당 항공사 혹은 공인 대리점)가 정합니다.

변경 수수료(‘취급 수수료’ 참조)

재발급 수수료(‘취급 수수료’ 참조)

환불 수수료(‘취급 수수료’ 참조)

취급 수수료

경우에 따라 항공사나 공인 대리점이 특히 항공권의 변경(“변경 수수료”), 재발급(“재발급 수수료”) 혹은 환불(“환불 수수료”)의 대가로 승객에게 청구하는 수수료를 의미합니다. 항공사는 예약을 완료하기 전에 해당 취급 수수료 금액을 승객에게 알립니다. 수수료 금액은 항공사나 공인 대리점을 통해 알 수 있습니다.

무료 수하물 허용량

승객 1인당 여행에 가지고 갈 수 있는, 항공사에서 정한 수하물 최대 허용량(숫자 혹은 중량 혹은 치수 단위)을 의미합니다.

체크인 마감시간, CID, 혹은 '체크인 종료'

승객이 수속 절차, 특히 체크인 수속 및 수하물 탁송 수속을 마치고 탑승권을 소지해야 하는 시한을 의미합니다.

일정 혹은 '일정 표시기'

항공사나 항공사가 인증하는 간행물을 이용하여 일정 안내에 표시되거나 전자적인 수단을 통해 일반에게 공개되는 출발 및 도착 시간 목록을 의미합니다.

IATA 혹은 국제항공운송협회

안전하고 경제적인 정기 항공 운송 개발을 장려하고 항공 서비스를 제고하며 그와 관련된 문제를 연구할 목적으로 1945년 4월 몬트리올에서 창설된 국제항공운송협회를 의미합니다.

일정 표시기 ('일정' 참조)

여행일정/영수증('여행 메모' 참조)

일(日)

주 7일이 포함되는 역일(曆日)을 의미하며, 고지를 발행할 경우, 항공권 유효기간을 판정하기 위해 발송일은 포함하지 않고, 항공권 발권일 혹은 항공편 출발일은 계산하지 않는 것으로 해석하고 있습니다.

여행 메모 혹은 '여행일정/영수증'

항공사가 승객에게 전자항공권 발권 사실을 확인하기 위해 발급하는 것으로, 승객의 성명, 항공편에 관한 정보, 승객 고지 등이 수록되어 있는 하나 이상의 서류를 의미합니다.

승객

승무원을 제외하고 항공기를 통해 운송되거나 운송될 예정인, 항공권을 소지한 모든 사람을 의미합니다.

거동이 불편한 승객

신체 장애(영구적 혹은 일시적인 감각 혹은 이동 장애), 지적 장애, 연령, 혹은 기타 장애로 인해 운송 수단을 이용할 때 거동이 불편하여 모든 승객에게 제공되는 서비스라 하더라도 필요에 맞도록 특별히 주의를 기울여 제공해야 하는 상황에 처한 사람을 의미합니다.

보상을 받을 권리가 있는 자

해당 법률과 본 일반 운송 약관에 따라 보상을 청구할 수 있는 승객이나 그 대리인을 의미합니다.

활주로 장시간 연발 비상대책("Contingency Plan for lengthy tarmac delays")

미국 교통부(DOT) 규정에 따라 미국 내에 소재하는 공항 활주로에서 항공기 연발이 심각할 경우 항공사가 채택하는 비상대책을 의미합니다.

수하물 확인증

항공사가 위탁 수하물 운송과 관련하여 승객에게 발급하는 수하물 식별 양식의 일부를 의미합니다.

승객 영수증(‘승객용 쿠폰’ 참조)

예약

항공사나 공인 대리점을 통해 등록된 승객의 운송 요청을 의미합니다.

에어프랑스 웹사이트

웹사이트 www.airfrance.com을 의미합니다.

물표(‘수하물표’ 참조)

운임

승객이 예약한 특정 노선과 항공편의 등급 및 날짜에 적용되는 예약 여정의 운임을 의미합니다.

순운임 혹은 세전 운임

제세 및 발급 수수료를 제외하고 승객에게 청구되는 운임을 의미합니다.

총운임 혹은 세후 운임

순운임에 제세를 포함한 운임을 의미합니다.

제세

다음 제4조의 정의에 따라 정부나 공항 사업자 혹은 기타 당국이 부과하는 수수료와 제세 및 요금을 의미합니다.

항공 운송(혹은 ‘항공 여행’)

해당 협약의 정의에 따른 승객 및 수하물의 항공기 운송을 의미합니다.

항공사

항공권 혹은 연결 항공권에 식별부호로 표시되는 에어프랑스 혹은 기타 항공사를 의미합니다.

실제 항공사 혹은 ‘실질 항공사’

항공편을 실제로 운항하는 항공사를 의미합니다.

계약상의 항공사 혹은 '계약 항공사'

승객이 운송 계약을 체결하고 항공권에 해당 식별부호가 표시되는 항공사를 의미합니다.

공동체 항공사

해당 유럽 규정에 따라 유럽연합 회원국이 발행한 유효한 운항 허가를 소지한 항공사를 의미합니다.

공동 운항편 혹은 '코드쉐어'

승객이 운송계약을 체결한 항공사('계약 항공사' 혹은 '계약상의 항공사') 혹은 계약 항공사가 자신의 식별부호를 연계시킨 타 항공사(항공편을 제공하는 항공사 혹은 '실제 항공사') 중 하나일 수 있는 항공사가 운항하는 항공편을 의미합니다.

철도/해상/도로 항공편

항공 운송과 다른 형태의 운송을 일괄하여 판매하되, 운송 책임은 별도의 방식으로 운영되는 '복합 운송'을 의미합니다.

역내 항공편 혹은 국내 항공편

출발지와 도착지가 영토의 연속성에 따른 동일 국가에 속하는 항공편을 의미합니다.

국제 항공편

협약의 정의에 따라 출발지와 도착지, 경우에 따라 중간 기착지까지 협약 당사국인 2개국 이상의 영토에 소재하는 항공편을 의미하며, 또한 해당 국가가 협약 당사국인지 여부에 관계없고 중간 기착 혹은 항공기 변경 규정에도 구애됨이 없이, 중간 기착이 제2의 국가에서 발생하도록 예정되어 있는 경우, 출발지와 도착지가 단일 국가 내에 소재하는 항공편을 의미합니다.

항공 여행('항공 운송' 참조)

제2조(적용 범위)

2.1. 총칙

- (a) 운송 계약 조건이란 승객의 항공권에 명시된 조건을 의미합니다. 다음 제2.2조의 규정에 따라 본 일반 운송 약관은 에어프랑스 편명(식별 부호 'AF')이 항공권이나 해당 쿠폰에 표시되는 모든 항공편이나 일부 항공편에 적용됩니다.
- (b) 본 일반 운송 약관은, 운송 계약이나 에어프랑스가 승객과 연계되는 기타 계약 서류에 별도로 규정하지 않는 한 무료 혹은 할인 운송에도 적용됩니다.
- (c) 모든 운송에는 일반 운송 약관과 승객 예약 당시 유효한 항공사 운임 규정이 적용됩니다.
- (d) 본 일반 운송 약관은 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약과 현행 유럽법에 따라 작성되었습니다.
- (e) 본 일반 운송 약관은 에어프랑스 혹은 공인 대리점을 통해 입수할 수 있으며, 에어프랑스 웹사이트에 공개되어 있습니다.

2.2. 전세 및 편명 공유

- (a) 항공사가 제공하는 특정 항공편은 전세 혹은 편명 공유 계약의 대상이 될 수 있습니다.
- (b) 전세 혹은 편명 공유 계약에 따라 운송이 이루어지는 경우, 특히 실제 항공사 약관보다 유리할 경우 본 일반 운송 약관을 적용합니다.
- (c) 운송 계약 체결 당시, 실제 항공사 혹은 항공사를 식별하여 승객에게 알립니다. 운송 계약 체결 후, 항공권에 명시된 항공사가 아닌 다른 항공사가 해당 항공 운송을 담당할 수 있습니다. 항공사는 실제 항공사가 확인되는 즉시 승객에게 이를 알립니다. 어떤 경우든, 해당 규정에 따라 늦어도 탑승 수속이 진행되는 동안, 사전 탑승 수속이 없는 연결 항공편의 경우 탑승 전까지 승객에게 알려야 합니다.

2.3. 미국 내에서 적용되는 활주로 장시간 연발 비상대책은 항공편을 실제 운항하는 항공사 (실제 항공사)의 비상대책을 의미합니다.

2.4. 우선 법률

현행 법규 혹은 공공질서 준거 세칙에 위배되지 않는 경우 본 일반 운송 약관이 적용되며, 위배될 경우에는 해당 법규 혹은 세칙이 적용됩니다. 본 일반 운송 약관의 조항이 하나 이상 무효화되어도 다른 조항의 효력에는 영향을 미치지 않습니다. 단, 무효로 공고된 조항이 없어도 운송 계약을 계속해서 적용할 수 없는 경우와 이것이 계약의 존속에 결정적이고 본질적으로 작용할 경우는 예외입니다.

제3조(항공권)

3.1. 총칙

(a) 항공권은 반대 증거가 제시되지 않는 한 항공사와 항공권에 성명이 기재된 승객 사이에 운송 계약의 체결 및 그 내용이 존재한다는 사실을 입증합니다.

(b) 운송 서비스는 항공권에 기재된 승객에게만 제공됩니다. 항공사는 승객의 신원 서류를 확인할 권리를 보유합니다. 따라서 승객은 여행 중 언제든지 항공사에 자신의 신원과 자신이 책임을 지는 사람의 신원을 입증할 수 있어야 합니다.

(c) 관련 규정에 따라, 특히 패키지 휴가와 관련될 경우, 항공권을 양도할 수 없습니다. 여행자가 아닌 자가 운송이나 환불을 목적으로 항공권을 제시하는 경우, 항공사는 선의에 입각하여 항공권을 제시한 자를 운송하거나 환불하더라도 이에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

(d) 특별 운임으로 판매되는 특정 항공권은 그 일부 혹은 전체의 변경 혹은 환불이 불가능합니다. 승객은 예약 시 항공권 사용에 적용되는 조건을 확인하고 여행을 취소하거나 변경해야 하는 상황에 대비하여 적절한 보험에 가입할 책임이 있습니다.

(e) 항공권은 형식상 의무적인 조건이 적용되므로 항상 이를 발행한 항공사의 소유입니다.

(f) 전자 항공권을 제외하고, 승객은 승객용 쿠폰뿐만 아니라 해당 항공편의 쿠폰과 기타 사용하지 않은 모든 쿠폰이 들어 있는 유효한 항공권을 제시할 수 있어야만 탑승할 수 있습니다. 또한 항공사 혹은 공인 대리점이 아닌 다른 사람에게 의해 손상 혹은 변경된 항공권은 운송에 유효하지 않습니다. 전자 항공권을 소지한 승객은 신분증을 제시해야 하며, 유효한 전자 항공권이 자신의 이름으로 발행된 경우에만 탑승할 수 있습니다.

(g) 항공권의 전부 혹은 일부가 분실 혹은 손상되었거나 승객용 쿠폰과 사용하지 않은 모든 탑승용 쿠폰이 포함된 항공권을 제시하지 못하는 경우, 항공사는 승객의 요청에 따라 해당 항공권의 전부 혹은 일부를 교체해야 합니다. 이러한 교체는 새 항공권을 발행하는 형식으로 이루어지며, 요청 당시 항공사에 해당 항공편에 대해 유효한 항공권이 발행되었다는 증거가 있어야 합니다.

승객이 위에 언급된 증거를 제시하지 않을 경우, 항공권을 재발행하는 항공사는 승객에게 대체 항공권에 대한 총운임을 청구할 수 있습니다.

분실 혹은 손상된 항공권이 유효 기간 동안 사용되지 않았음이 입증되거나 이 기간 동안 승객이 항공권 원본을 발견하여 항공사에 제출하는 경우 이 지급액은 환불됩니다.

(h) 항공권의 분실 혹은 도난을 방지하기 위해 필요한 모든 조치를 취할 책임은 승객에게 있습니다.

(i) 운임 할인이나 특별 조건이 적용되는 운임의 혜택을 받는 승객은 여행 중 언제든지 항공

사 직원이나 대리인에게 이러한 특정 운임 할당에 필요한 증빙서류를 제시하고 적법성을 입증할 수 있어야 합니다. 이를 입증할 수 없을 경우 처음에 지불한 총운임과 승객이 지불했어야 하는 총운임의 차액에 해당하는 운임 조정이 이루어지거나, 그렇지 않을 경우, 승객의 항공기 탑승이 거부될 수 있습니다.

3.2. 유효 기간

(a) 항공권 혹은 본 일반 운송 약관에 달리 명시된 경우와 항공권 구입 시 승객 혹은 항공권에 명시된 항공권의 유효기간에 영향을 미치는 운임을 제외하고, 항공권은 다음 기간 동안 운송에 유효합니다.

- 발급일로부터 1년, 혹은
- 첫 번째 쿠폰의 사용이 항공권 발급일로부터 1년 안에 이루어질 경우 해당 쿠폰 사용일로부터 1년.

(b) 유효한 항공권을 소지한 승객이 항공편 예약을 요청할 당시 항공사가 예약을 확인할 수 있는 상황이 아니기 때문에 항공권 유효 기간 내에 여행할 수 없을 경우:

- 항공권의 유효기간을 연장하거나,
- 환불 불가 항공권이라 하더라도 아래 제14조의 조건에 따라 항공권 총운임을 환불하거나,
- 승객이 그에 상응하는 운임 조정에 동의합니다.

(c) 승객이 여정을 시작한 다음, 건강상의 이유로 항공권의 유효기간 동안 여정을 지속할 수 없을 경우, 항공사는 승객이 여정을 지속할 수 없는 건강상의 사유와 이러한 건강상의 사유가 예약 당시에는 확인되지 않았음을 명시하는 적정 진단서가 제출되면 승객이 여행을 재개할 수 있는 상황이 되는 날짜 혹은 최초로 사용할 수 있는 항공편 출발 날짜까지 항공권의 유효기간을 연장할 수 있습니다. 이와 같은 연장은 여정이 중단된 지점에서 개시되는 경우에 한하며, 운임이 최초로 결제된 등급의 운송에 유효합니다. 사용하지 않은 탑승용 쿠폰에 포함된 예정 기항지가 한 곳 이상일 경우, 항공권의 유효기간은 진단서에 명시된 날짜로부터 최장 3개월을 연장할 수 있습니다. 이와 마찬가지로 에어프랑스는 위에 명시한 조건의 준수 여부에 따라, 승객의 요청이 있을 경우 승객과 동행하는 직계 가족의 항공권 유효기간도 연장할 수 있습니다.

(d) 승객이 여정 중 사망할 경우 사망한 승객과 동행하는 자의 항공권은 최소 체류 요건을 면제하거나 이와 같은 항공권의 유효기간을 연장하여 변경할 수 있습니다. 여정을 시작한 승객의 직계 가족이 사망하는 경우, 승객 및 함께 여행하는 직계 가족의 항공권 유효기간은 동일한 방식으로 변경될 수 있습니다. 위에 언급된 모든 변경은 유효한 사망증명서가 접수되어야 가능합니다. 위에 언급된 연장은 여행이 중단된 시점부터 시작되며, 총운임이 결제된 등급의 운송에 유효합니다. 연장은 사망일로부터 45일을 초과할 수 없습니다.

3.3. 승객이 호소하는 불가항력

승객이 위의 제3.1조 (d)에 기술된, 사용하지 않았거나 일부만 사용한 항공권을 소지하고 제1조에 정의된 불가항력으로 인해 여행할 수 없는 경우, 항공사는 승객에게 추후 여정에 자사 항공편을 이용하고 30유로를 초과하지 않는 취급 수수료를 납부하는 조건, 그리고 승객이 불가항력을 항공사에 조속히 통보하고 그 증거를 제시하는 조건으로, 환불 및 변경 불가 항공권의 총운임에 해당되는 신용 전표를 1년의 유효기간을 설정하여 발행합니다.

3.4. 탑승용 쿠폰의 사용 순서

본 항에 정의된 규칙은 거주지, 여행 출발지 및 목적지에 따라 다를 수 있습니다. 따라서 승객은 거주지의 에어프랑스 웹사이트에서 제공하는 일반 운송 약관의 필수 요소인 '특별 조건'을 반드시 참조해야 합니다.

(a) 항공권에 언급된 내용과 운항일 및 노선을 토대로 정해진 총운임은 항공권을 구입할 당시 예정된 기착지를 경유하는 출발지와 도착지에 해당되며, 운송 계약의 필수 요소를 구성합니다. 항공권 발급일에 적용되는 운임은 예약한 여정의 순서(탑승용 쿠폰의 순차적 사용 순서)대로 정해진 날짜에 항공권을 완전히 사용한 경우에만 유효합니다.

(b) 불가항력의 경우를 제외하고, 승객이 부적절하게 사용(예: 첫 번째 쿠폰을 사용하지 않거나 쿠폰을 발행 순서대로 사용하지 않음)하는 경우 고객서비스, 에어프랑스 사무소 혹은 공항에서 다음 쿠폰을 체크인(항공편 출발 30시간 전부터)할 때 다음과 같은 추가 요금이 발생합니다:

- 유럽 내 항공편(프랑스 본토 및 코르시카 포함)의 경우 이코노미 클래스는 125유로, 비즈니스 클래스는 300유로,
- 대륙간 장거리 항공편의 경우 이코노미 클래스와 프리미엄 이코노미 클래스는 500유로, 비즈니스 클래스와 La Première 클래스는 1500유로(혹은 현지 통화로 그에 상응하는 금액)

(c) 승객이 사용하지 않은 쿠폰에 해당하는 항공편 출발 후 24시간 이내에 동일한 목적지에 대해 새로운 항공권을 사용한 경우에는 추가 요금이 부과되지 않습니다.

3.5. 승객이 원하는 변경은 항공권에 첨부된 운임 약관에 의거하며, 해당 취급 수수료를 납부해야 합니다.

3.6. 항공사 식별

항공사 식별은 자사 식별부호(제1조에서 정의됨)를 사용하여 항공권에 약자로 표시할 수 있습니다.

항공사의 주소는 본사 사무소나 주 영업장으로 간주됩니다.

제4조(운임, 수수료, 제세, 요금)

4.1. 운임

달리 명시하지 않는 한, 항공권 운임은 출발지 공항에서 도착지 공항까지의 운송에만 적용됩니다. 공항 간 및 공항과 시내 터미널 간의 육상 운송은 운임에 포함되지 않습니다. 운임은 항공권에 표시되는 일자에 예정된 여정 및 이와 같은 항공권에 표시된 여행 일정에 대해 항공권 예약일에 유효한 운임을 기준으로 계산합니다. 여정 혹은 여행일의 변경은 해당 운임에 영향을 미칠 수 있습니다.

해당 운임이란 출발지에서 도착지까지 특정 등급으로 항공권 예약 날짜에 운항되는 항공편의 현행 운임 규정에 따라 항공사가 공시하거나 산출한 운임을 의미합니다.

승객이 항공편을 예약할 때 항공권의 세후 운임, 발권 수수료 및 총운임(세후 운임 및 발권 수수료 포함)을 알려줍니다.

4.2. 수수료, 제세 및 요금

승객은 정부나 기타 관청, 공항 사업자가 부과하는 일체의 수수료와 제세, 요금을 납부해야 합니다. 승객이 항공권을 예약할 때 이러한 수수료와 제세, 요금을 알려주고 이를 순운임에 가산하여 청구하며 항공권에 별도로 기재합니다. 정부, 기타 당국 혹은 공항 운영자가 항공권 예약일 이후 이러한 수수료와 제세 및 요금을 제정되거나 인상할 수 있습니다. 이 경우 승객은 해당 금액을 납부해야 합니다. 이와 반대로 수수료나 제세, 요금이 인하 혹은 폐지될 경우 인하 혹은 폐지된 금액을 환불 받을 수 있습니다.

예약이 확정된 항공편을 이용하지 않을 경우 승객은 이와 같은 제세나 공항이용료, 기타 수수료를 환불 받으며, 그 지급은 해당 규정에 따라 승객의 실제 탑승과 연계됩니다.

4.3. 항공사가 청구하는 발급 수수료

항공사는 승객에게 항공권을 발급하는 대가로 발급 수수료를 청구할 수 있습니다.

발급 수수료는 여정의 유형과 운임, 항공권 배포 경로에 따라 달라집니다.

이 수수료는 총운임에 가산됩니다.

항공사가 청구하는 발급 수수료는 항공사측의 착오로 인해 항공권이 취소되는 경우를 제외하고 환불되지 않습니다.

항공사는 예약을 완료하기 전에 청구할 발급 수수료 액수를 승객에게 알립니다.

에어프랑스가 청구하는 발급 수수료 액수는 에어프랑스 및 그 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

4.4. 결제 통화

항공사나 공인 대리점이 항공권을 구입할 당시나 그 이전에 다른 통화를 지정하지 않는 한 순운임과 제세, 발급 수수료, 취급 수수료는 항공권을 구입하는 국가의 통화로 결제합니다 (예: 현지 통화의 환전이 불가능한 경우). 또한 항공사는 재량에 따라 다른 통화를 이용하는 결제도 수락할 수 있습니다.

4.5 명백히 잘못된 가격 - 운임 오류

항공사는 운임 오류가 예약 가격에 영향을 미칠 수 있다는 사실에 승객의 주의를 환기시킵니다. 관련 법률에 따라 항공사는 예약 가격을 명백히 잘못 표시하거나 기술적 오류가 발생하는 경우 예약을 취소할 수 있습니다.

제5조(예약)

5.1. 총칙

예약은 항공사의 컴퓨터 예약 시스템에 등록될 경우에만 확정됩니다. 항공사는 승객의 요청이 있을 경우 예약 확인증을 제공합니다.

5.2. 예약 요건

특정 운임에는 예약 변경이나 취소 가능성을 제한 혹은 배제하는 조건이 적용될 수 있습니다.

승객이 항공사 혹은 공인 대리점이 통보한 대로 지정된 발권 시한 전에 항공권에 대한 결제를 완료하지 않은 경우, 예약이 취소되고 다른 승객에게 좌석이 배정되며, 항공사는 이에 대해 책임을 지지 않습니다.

5.3. 승객은 예약 시 혹은 늦어도 체크인 시까지 연락 가능한 휴대폰 번호나 이메일 주소를 항공사에 제공해야 합니다. 공인 대리점에서 예약하는 경우 승객은 공인 대리점이 항공사에 이 정보를 전달하는 데 동의합니다. 이 정보가 항공사에 전달되지 않을 경우 승객은 운항 차질이 발생하더라도 정보를 제공받을 수 없습니다.

5.4. 항공사는 좌석 배정 요청을 충족시키기 위해 노력하고 있지만 특정 좌석에 대한 예약이 확정되더라도 해당 좌석의 배정을 보장할 수 없습니다. 항공사는 탑승 이후를 비롯하여 운항, 안전, 보안상의 의무나 불가항력을 이유로 언제든지 좌석 배정을 변경할 수 있는 권리를 보유합니다.

5.5. 항공사는 특히 음료, 특별식, 영화 등 기내에서 제공되는 서비스에 대한 승객의 요청에 부응하기 위해 노력할 것입니다.

5.6. 항공권 예약 당시나 이후 승객에게 적시하는 항공기의 유형은 참고용으로만 알려드리는 것입니다. 안전 및 보안에 관한 의무나 항공사의 통제를 벗어나는 사유, 운항 제약 요인으로 인해 항공기의 유형을 변경할 수 있으며 항공사는 이에 대해 책임을 지지 않습니다.

제6조(개인정보)

에어프랑스는 에어프랑스의 개인정보 보호정책 에 따라 승객의 모든 개인정보를 수집하고 처리합니다.

제7조(특별 지원)

7.1. 보호자가 동행하지 않는 어린이와 거동이 불편한 승객, 환자, 기타 특별 지원이 필요한 승객의 운송에는 특별 조건이 적용될 수 있습니다.

승객은 예약 당시 항공사에 장애나 특별 지원의 필요성 여부를 항공사에 알려주는 것이 바람직합니다. 예약 이후, 혹은 해당 규정에 따라 출발 48시간 이전에 특별 지원을 요청할 경우, 항공사는 특히 지원 요청의 기한 및 구체적 성격을 참작하여 해당 규정에 따라 요청을 이행하기 위해 최선을 다합니다.

본조에 언급된 승객의 운송과 관련된 특별 조건은 요청 시 항공사, 공인 대리점 및 에어프랑스 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

7.2. 특별식이 필요한 승객은 예약 당시(혹은 예약 변경 시)나 항공사가 공시하는 기한 안에 해당 특별식의 이용 가능 여부에 대해 문의해야 합니다. 그렇지 않을 경우 항공사는 해당 항공편 탑승 시 해당 특별식의 이용을 보장할 수 없습니다.

7.3. 병력이 있거나 특별한 의료 증상이 있는 승객은 특히 장거리 항공편에 탑승하기 전에 의사의 진찰을 받고 비행을 무사히 마치는 데 필요한 모든 예방조치를 취하는 것이 좋습니다.

제8조(체크인 및 탑승)

8.1. 체크인 마감시간(CID)은 공항마다 다릅니다. 승객은 여정을 원만하게 진행하고 예약의 취소를 막기 위해 반드시 체크인 마감시간을 준수해야 합니다. 항공사 혹은 공인 대리점은 첫 번째 항공편의 체크인 마감시간에 대한 모든 필수 정보를 승객에게 제공합니다.

8.2. 승객은 여행에 필요한 모든 수속 절차를 이행할 수 있도록 항공편 출발 이전에 여유있게 공항에 도착해야 하며, 어떤 경우에도 체크인 마감시간을 준수해야 합니다. 승객이 체크인 마감시간을 준수하지 못하거나 체크인에 필요한 서류를 제출하지 못하여 여행을 할 수 없을 경우, 항공사는 승객의 예약을 취소할 수 있으며 승객에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

8.3. 승객은 체크인 시 지정된 탑승 시간 이전에 탑승 게이트에 도착해야 합니다. 승객이 지정된 탑승 시간까지 탑승 게이트에 도착하지 않을 경우, 항공사는 승객의 예약을 취소할 수 있으며 이에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

8.4. 항공사는 본조의 요건을 준수하지 않는 승객의 손실이나 손상 혹은 지출에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

제9조(운송 거부 및 제한)

항공사는 탑승 및 연결 공항에서 다음의 사례가 하나 이상 발생하거나 발생할 가능성이 있는 승객과 수하물의 운송을 거부할 수 있습니다.

(a) 승객이 해당 규정을 준수하지 않은 경우

(b) 승객 혹은 수하물 운송이 기내 보안이나 건강, 위생, 질서를 위태롭게 할 수 있는 경우, 특히 승객이 다른 승객이나 승무원에게 위협을 가하거나 욕설 혹은 모욕적인 언행을 하는 경우

(c) 음주나 약물 혹은 의약품의 사용으로 발생하는 증상을 비롯하여 승객의 신체 혹은 정신 상태가 자신, 다른 승객, 승무원 혹은 항공기에 위해나 위험을 초래할 수 있는 경우

(d) 승객이 항공사와 그 직원의 이익을 현저하게 위협했거나, 특히 항공권 예약 시, 체크인 시 혹은 탑승 시, 기내에서 혹은 이전 항공편에서 항공사와 그 직원 혹은 승객의 안전을 위태롭게 했거나 위태롭게 할 시도를 한 경우.

이러한 경우, 항공사는 항공권의 미사용 부분을 취소하고 해당 규정에 따라 승객이 지불한 운임 혹은 관련 세금만 환불할 수 있습니다.

(e) 운송약관 제15.8조에 따라 항공사는 승객에게 모든 네트워크에서 추후 여행에 대해 항공사의 항공기 탑승 금지자 명단에 이름이 기재된다는 사실을 서면으로 통보했습니다. 이 경우, 사용하지 않은 항공권은 환불 불가 항공권이라 하더라도 다음 제14조에 의거하여 운임이 환불됩니다.

(f) 승객이 항공권의 '승객 성명'란에 기재된 승객임을 입증할 수 없는 경우

(g) 승객(혹은 항공권 결제자)이 해당 총운임 및/혹은 발급 수수료 및/혹은 제세를 결제하지 않은 경우

(h) 승객이 유효한 여행 서류를 소지하지 않은 것으로 판단되고, 경유 도중 불법 입국을 시도하였거나, 비행 중 여행 서류를 폐기하였거나, 항공사의 여행 서류 복사 및 보유를 거부하거나, 여행 서류가 만료되거나 현행 규정에 비추어 미비하거나 부정(신원 도용 혹은 서류 위변조)이 개재되어 있는 경우

(i) 승객이 제시한 항공권이

- 부정하게 취득했거나 항공사 혹은 공인 대리점이 아닌 조직에서 구입한 경우
- 도난 혹은 분실 서류로 신고된 경우
- 위변조된 경우
- 탑승용 쿠폰이 항공사나 공인 대리점의 직원이 아닌 자에 의해 손상 혹은 변경된 경우

(j) 승객이 위의 제3.4조에 명시된 요건에 따라 추가 운임 및/혹은 취급 수수료 지불을 거부

하는 경우

(k) 승객이 아래 제10조에 명시된 요건에 따라 추가 운임 지불을 거부하는 경우

(l) 승객이 보안이나 안전에 관한 지침 및 규정을 준수하지 않은 경우

(m) 운임 할인이나 특별 조건이 적용되는 운임을 이용하는 승객이 이러한 특정 운임의 배정에 필요한 증빙서류를 제출할 수 없거나 제3.1(i)조에 정의된 조정 운임의 결제를 거부하는 경우

제10조(수하물)

10.1. 총칙

10.1.1. 승객의 의무

- (a) 승객은 수하물의 내용을 완전히 숙지하고 있다고 선언해야 합니다.
- (b) 승객은 수하물을 포장할 때부터 방치해서는 안 되며 다른 승객이나 타인으로부터 물품을 인수해서도 안 됩니다.
- (c) 승객은 제3자가 부탁하는 수하물을 휴대해서는 안 됩니다.
- (d) 승객은 수하물이 이러한 물품의 손상을 방지하고 다른 승객의 수하물이나 항공기의 피해를 막기 위해 단단히 포장하여 적절한 용기에 넣어 보호하는 것이 좋습니다.

10.1.2. 금지 품목

승객은 출발지나 도착지, 경유지가 소재하는 국가와 항공기가 경유하는 국가의 관련 규정과 법률에서 운송을 금지 혹은 제한하는 품목, 특히 다음과 같은 품목을 수하물에 넣어서는 안 됩니다.

- (a) 국제민간항공기구(ICAO) 및 국제항공운송협회(IATA)의 위험물 규정과 항공사 규정(항공사에 추가 정보 요청 가능)에서 정하는 품목과 같이 항공기나 기내 승객 혹은 재산을 위협하게 할 수 있는 품목, 특히 폭발물, 가압 가스, 산화 물질, 방사능 물질, 자화 물질, 인화성 물질, 유독성 혹은 부식성 물질, 액상 물질(승객이 여행 중에 개인적으로 사용하기 위해 휴대 수하물로 운반하는 액체는 제외) 등이 여기에 포함됩니다.
- (b) 특히 이용 중인 항공기의 유형을 고려할 때 중량, 치수, 형상 혹은 본질이 운송에 부적합한 품목. 이러한 품목에 대한 정보는 요청 시 승객에게 제공됩니다.
- (c) 위탁 수하물로 부치기 위해 탄알을 제거하고 적절히 포장하여 안전 장치를 장착한 수렵용 혹은 스포츠용 이외의 화기와 탄약. 무기 운송은 위의 (a)항에 언급된 ICAO 및 IATA 위험물 규정을 따라야 합니다.
- (d) 공격 혹은 방어 무기나 골동품, 도검, 칼, 기타 무기로 사용될 수 있는 유형의 살상용 무기와 에어로솔. 이러한 유형의 품목은 어떠한 경우에도 기내에 반입할 수 없습니다. 단, 항공사가 수락하는 경우에 한해 위탁 수하물에 포함될 수 있습니다.
- (e) 제10.4조에 명시된 조건을 준수해야 하는 반려동물을 제외한 살아있는 동물.

10.1.3. 조사권

보안/안전상의 이유가 있거나 당국의 요청이 있을 경우 승객의 수하물 수색이나 조사(x선 혹은 기타 기술 이용)를 요구할 수 있습니다. 승객이 입회하지 않은 경우에도 특히 위의 제

10.1.2조에 언급된 품목이 포함되었는지 확인하기 위해 수하물을 조사 혹은 수색할 수 있습니다. 승객이 이러한 요청에 응하지 않을 경우 항공사는 승객과 수하물 운송을 거부할 수 있습니다.

10.1.4. 수하물 운송 거부권

(a) 항공사는 보안 및 안전을 이유로 위의 제10.1.2조에 열거된 품목이 승객의 수하물에 포함되어 있거나 승객이 제10.1.1조 (a), (b), (c)에 정의된 의무를 준수하지 않을 경우 승객의 수하물 운송을 거부할 수 있습니다. 항공사는 운송이 거부된 수하물 및/혹은 품목을 보관할 의무가 없습니다.

(b) 항공사는 특히 보안이나 안전, 위생을 이유로 그 치수나 형태, 중량, 내용물, 형상, 본질 등으로 말미암아 항공 운송에 적합하지 않은 품목의 운송을 거부하거나 여정 중에 해당 품목이 적발될 경우에는 향후 운송을 거부할 수 있습니다.

(c) 항공사는 승객이 제10.2.2조에서 정하는 추가 운임 지불을 거부한 수하물의 운송을 거부할 수 있습니다. 항공사는 운송이 거부된 수하물 및/혹은 품목을 보관할 의무가 없습니다.

(d) 항공사는 해당 규정이 요구하는 문서, 특히 제10.4조에서 정하는 문서가 없는 동물의 운송에 동의하지 않습니다.

(e) 항공사는 제10.2.1조 (a)에서 정하는 조건에 따라 체크인 마감시간 이전에 승객이 항공사에 인도하지 않은 휴대 수하물의 운송을 거부할 수 있습니다.

10.2. 위탁 수하물

10.2.1. 총칙

(a) 승객은 체크인 마감시간 이전에 체크인을 위해 항공사 체크인 카운터에 수하물을 인도해야 합니다.

(b) 승객이 위의 조건에 따라 수하물을 위탁하는 즉시 항공사는 이를 처리하고 각 위탁 수하물에 대해 수하물 확인증을 승객에게 발급합니다.

(c) 승객은 위탁 수하물에 자신의 개인정보를 부착해야 합니다.

(d) 위탁 수하물은 항공사가 운항 혹은 보안/안전상의 이유로 다른 항공편을 이용하기로 결정하지 않는 한 가급적 승객과 동일한 항공기로 운송합니다. 이 경우 항공사는 해당 규정상 승객이 통관 검사에 입회해야 하는 경우를 제외하고 승객에게 수하물을 인도합니다.

(e) 위탁 수하물은 내용물을 보호하고 정상적인 취급에 견딜 수 있도록 적절하게 포장해야 합니다.

(f) 해당 규정에 따름, 승객은 수하물에 다음과 같은 깨지기 쉽거나 부패하기 쉬운 물품 혹은 귀중품을 넣어서는 안 됩니다. 화폐, 보석, 예술품, 귀금속, 은제품, 증권, 기타 귀중품, 광학 혹은 사진 장비, 컴퓨터, 전자 및 통신 장비나 기기, 악기, 여권, 신분증, 열쇠, 업무 서류, 개인적이거나 대체할 수 있는 원고나 증서 등.

(g) 승객은 해당 규정에 따라 의약품을 위탁 수하물로 운송하지 않는 것이 좋습니다.

(h) 승객이 여행을 조기에 중단하고 탑승용 쿠폰을 완전히 사용하지 않은 경우, 승객은 위탁 수하물의 회수를 위해 300유로를 초과하지 않는 금액을 일시불로 지불해야 할 수 있습니다.

10.2.2. 무료 수하물 허용량

(a) 무료 수하물 허용량은 승객 1인당 운송할 수 있는 수하물의 수량을 의미하며, 개수 및/혹은 중량 및/혹은 치수로 제한되고 목적지와 결제 운임에 따라 결정되어 항공권에 표시됩니다.

(b) 승객은 무료 수하물 허용량을 초과하는 위탁 수하물을 가지고 여행할 수 있지만 추가 요금을 지불해야 합니다. 이 추가 요금에 관한 조건은 항공사, 공인 대리점 및 에어프랑스 웹 사이트에서 확인할 수 있습니다.

(c) 위탁 수하물은 승객 1인당 최대 중량을 초과할 수 없습니다. 이 최대 중량에 관한 정보는 항공사, 공인 대리점 및 에어프랑스 웹사이트에 확인할 수 있습니다.

(d) 승객은 항공사, 공인 대리점 및 에어프랑스 웹사이트에서 무료 수하물 허용량에 관한 모든 유용한 정보를 구할 수 있습니다.

10.2.3. 특별 이익 신고

(a) 수하물이 파기, 분실, 손상, 연발되는 경우 동 협약이 정하는 책임 한도를 초과하는 일체의 위탁 수하물에 대해 승객은 여정이 시작되기 전에 개인적으로 보험에 가입하거나, 항공사에 수하물을 인도할 때 특별 이익 신고를 제출하여 특정액을 지정할 수 있습니다. 이 경우 승객은 추가 요금을 지불해야 합니다. 보상은 제19조에 따라 지급됩니다.

(b) 항공사는 수하물과 그 내용물의 가액을 고려하여 신고 가액의 타당성을 확인할 수 있는 권리를 보유합니다.

(c) 승객은 모든 특별 이익 신고를 체크인 마감시간 전에 제출해야 합니다. 또한 항공사는 최대 금액으로 신고액의 상한을 제한할 수 있습니다. 항공사는 손상이 발생할 경우 신고액이 인도 당시 승객의 실제 이익을 초과한다는 증거를 제출할 권리도 있습니다.

(d) 승객은 이러한 특별 이익 신고와 위의 제10.2.3조 (a)에 명시된 추가 요금에 관한 모든 유

용한 정보를 항공사로부터 입수할 수 있습니다.

10.2.4. 수하물 회수 및 인도

(a) 제10.2.1조 (d)의 규정에 따라 도착지나 예정 기착지에서 위탁 수하물을 회수할 수 있는 경우 이를 조속히 회수할 책임은 승객에게 있습니다. 승객이 수하물 회수가 가능한 시점부터 3개월 이내에 수하물을 회수하지 않을 경우, 항공사는 수하물을 처분할 수 있으며 이에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

(b) 수하물 확인증 소지자만 위탁 수하물을 회수할 수 있습니다.

(c) 수하물의 소유권을 주장하는 자가 수하물 확인증을 제시하지 못할 경우, 항공사는 그에 대한 권리가 납득할 만한 방식으로 입증되는 경우에만 해당 개인에게 수하물을 인도합니다.

(d) 인도 당시 수하물 확인증 소지자가 아무런 불평 없이 수하물을 인수할 경우, 반대 증거가 제시되지 않는 한, 수하물이 운송계약에 따라 양호한 상태로 인도된 것으로 추정합니다.

10.3. 휴대 수하물

(a) 모든 항공권은 수량, 중량 및 치수의 제한이 적용된 휴대 수하물의 기내 반입을 허용합니다. 이러한 정보가 승객에게 명확하게 전달되지 않았더라도 휴대 수하물은 1개만 허용되며, 승객 앞좌석 아래나 이러한 용도로 제공되는 폐쇄된 수납 공간에 둘 수 있어야 합니다. 승객이 상기 조건을 준수하지 않아 항공사가 수하물을 위탁 수하물로 운송해야 하는 경우, 승객은 제10.2.2조 (b)에 명시된 대로 추가 요금을 지불해야 합니다.

승객이 기내에 반입하고자 하는 특정 수하물은 보안, 안전, 운항 혹은 항공기 형상에 관한 이유로 항공편 출발 전 언제든지 기내 반입이 거부될 수 있으며, 이 경우 위탁 수하물로 운송해야 합니다.

(b) 승객이 위탁 수하물 운송을 원하지 않고(예: 깨지기 쉬운 악기나 기타 품목) 상기 제10.3조 (a)의 규정(초과 치수 및 중량)에도 부합하지 않는 수하물/품목은 승객이 체크인 전에 항공사에 정식으로 통지하여 허가를 받은 경우에만 기내 반입이 허용될 수 있습니다. 이 경우, 항공사의 운임 약관에 따라 해당 수하물의 운송 서비스에 추가 운임이 부과될 수 있습니다. 약관은 항공사로부터 입수할 수 있습니다.

(c) 승객은 기내에 반입하는 개인 휴대품 및 휴대 수하물에 대해 책임을 져야 합니다. 개인 휴대품 및 휴대 수하물이 파기, 도난, 분실, 손상되는 경우, 항공사나 직원, 대리점 측의 권리 침해가 입증되는 경우에만 항공사에서 책임을 지며, 해당 책임은 일반 운송 약관 제19조에서 정하는 금액으로 제한됩니다.

10.4. 반려동물

10.4.1. 총칙

- (a) 승객과 동행하는 반려동물의 운송은 항공사의 명시적인 사전 승낙을 받아야 합니다.
- (b) 운송 가능한 반려동물의 수는 항공편 및 승객별로 제한됩니다.
- (c) 특정 분류의 반려동물 운송은 현행 규정에 따라 금지됩니다. 이러한 분류에 관한 정보는 요청 시 항공사, 공인 대리점 및 에어프랑스 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.
- (d) 승객은 특히 여권, 보건 및 예방접종 증명서, 입국 혹은 경유 허가서 등 출발지나 도착지, 경유지 당국이 반려동물에 대해 요구하는 유효 서류를 제출할 수 있어야 합니다.
- (e) 반려동물의 운송에는 목적지에 따라 특정 조건, 특히 연령과 중량, 건강 검사 등이 적용될 수 있으며, 승객은 항공사로부터 그 정보를 입수할 수 있습니다.
- (f) 반려동물과 케이지는 무료 수화물 허용량에 포함되지 않으므로 추가 요금을 지불해야 합니다. 이에 대한 조건은 항공사를 통해 입수할 수 있습니다.
- (g) 거동이 불편한 승객과 동행하는 안내견과 케이지는 항공사의 규정에 따라 무료 수화물 허용량에 추가하여 무료로 운송되며, 이 규정에 관한 정보는 승객의 요청에 따라 제공됩니다.
- (h) 요청 서류에 기만이 있거나 내용이 미비하거나 무효일 경우, 혹은 반려동물 운송에 사용되는 컨테이너가 제10.4.3조의 규정에 부합하지 않을 경우, 항공사는 이러한 태만이 항공사 측의 과실이나 부주의로 발생하지 않은 한, 운송을 마친 동물의 부상이나 분실, 지연, 질환, 사망에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. 관련 규정을 준수하지 않고 반려동물과 함께 여행하는 승객은 그러한 상황으로 인해 발생하는 벌금, 손실, 보상 및 일체의 비용을 변상해야 합니다.
- (i) 반려동물 운송에 관한 모든 유용한 정보, 특히 상기 제10.4.1조 (f)에 명시된 추가 운임에 관한 정보는 항공사, 공인 대리점 및 에어프랑스 웹사이트로부터 입수할 수 있습니다.

10.4.2. 기내 반입 반려동물

- a) 항공사가 정하는 중량을 초과하지 않는 반려동물과 케이지만 기내에 반입할 수 있습니다. 안내견은 해당 규정에 따라 기내 반입이 허용됩니다.
- (b) 반려동물은 이러한 목적으로 설계되어 밀폐된 케이지에 완전히 들어가야 하며, 설 수 있고, 몸을 움직이기 쉽고, 자유롭게 숨쉴 수 있어야 합니다.

(c) 승객은 전체 비행이 끝날 때까지 동물이 케이지에서 나오도록 해서는 안 되며, 그 일부가 나와도 안 됩니다.

10.4.3. 위탁 수하물로 운송되는 반려동물

반려동물은 국제항공운송협회(IATA)의 승인을 받은 견고한 플라스틱이나 유리섬유 운송 케이지에 넣어야 합니다.

제11조(일정)

11.1. 일정 표시기에 열거되는 항공편 및 여행 일정은 아무런 구속력이 없으며, 오직 항공사가 제공하는 항공편을 승객에게 알리는데 목적이 있습니다. 이 일정 표시기는 내용이 확정적이지 않으며 고시일 이후 변경될 수 있습니다.

11.2. 한편 항공권에 인쇄된 비행 일정은 항공사의 통제를 벗어난 관계로 변경될 수 있으며, 운송 계약의 필수적인 요소를 구성하는 것으로 간주됩니다.

11.3. 승객은 항공권에 표시된 예정 일정이 변동될 경우 연락할 수 있도록 연락처 정보를 항공사에 제공할 책임이 있습니다.

제12조(연발 및 취소)

12.1. 항공사는 승객과 수하물을 지체 없이 운송하기 위해 필요한 모든 조치를 취합니다. 이러한 맥락에서 항공사는 여행 취소를 방지하기 위해 승객 운송에 타 항공기를 이용하거나 타 항공사 항공편 혹은 다른 공항을 출발지나 목적지로 하는 것을 포함한 기타 운송 수단을 이용하여 여정을 완료하도록 제안할 수 있습니다.

12.2. 항공편이 취소 혹은 연발된 경우 및 승객이 단일 운송 계약(협약의 정의에 따라)을 체결한 경우 항공사는 해당 규정의 모든 조항을 이행합니다.

12.3 관련 법률에 따라 항공사는 승객이 항공사의 웹사이트에서 사용할 수 있는 양식을 통해 사전에 직접 클레임을 제기하고 28일의 응답 기간을 제공한 경우에만 제3자(승객의 법정 대리인(미성년자 및 무능력 성인의 경우)이 아닌 다른 사람 혹은 동일한 예약에 포함된 기타 승객)를 통해 제출한 보상 청구를 Regulation (EC) 261/2004에 따라 처리합니다.

12.4 제12.3조는 또한 승객이 항공사에 직접 클레임을 제기하기 전에 변호사나 제3자에게 조언을 구하는 것을 금지하지 않습니다.

12.5 승객 혹은 그 법정 대리인은 항공사에 대해 가질 수 있는 보상, 손해 혹은 환불에 대한 권리를 양도하지 않을 것을 약속합니다.

관련 법률에 따라 항공사에 대한 보상, 손해 혹은 환불에 대한 권리를 제3자에게 양도하는 것은 무효입니다.

12.6. 항공사의 절차에 따라 보상금 지급은 승객 혹은 그 법정 대리인의 은행 계좌로 이체됩니다.

제13조(초과 예약 및 좌석 등급 하향 조정)

13.1. 예약이 확정된 승객이 유효 항공권을 소지하고 체크인 및 탑승에 필요한 시간 제한과 조건에 맞춰 도착했음에도 초과 예약이 예상되어 항공사가 승객에게 좌석을 제공할 수 없게 된 경우, 항공사는 관련 규정에 명시된 보상을 제공합니다.

13.2. 승객이 구입한 항공권의 탑승 클래스보다 낮은 클래스에 좌석을 배정 받은 경우, 항공사는 관련 규정에 명시된 조건에 따라 운임의 차액을 환불합니다.

제14조(환불)

14.1. 항공권 전액 혹은 일부 환불은 본 제14조에 명시된 조건 및 항공권 운임 약관과 관련 규정에 따라 이루어집니다.

14.2. 항공권 운임 약관에 따라 환불이 승인된 경우, 환불은 지불된 항공권 총운임을 기준으로 이루어집니다.

14.3. 항공권 환불 요청서는 항공권 발권자(항공사 혹은 공인 대리점)에게 제출해야 합니다.

14.4. 항공사는 다음과 같은 경우에 항공권의 환불을 거부할 수 있습니다.

(a) 항공권 유효 기간이 만료된 이후 환불을 요청하는 경우

(b) 승객이 해당 국가에 체류할 권한이 있거나 다른 항공사 혹은 기타 교통수단을 통해 해당 국가를 떠날 것이라는 것을 입증할 충분한 정보를 제공하지 않는 한, 승객의 출국을 허용하는 운송 서류를 소유할 법률 혹은 규정에 따른 의무를 이행하는 경우

(c) 목적지나 예정 노선의 경유지 당국이 항공권 소지자의 입국을 허용하지 않은 경우와 이로 인해 승객이 탑승 지점이나 기타 목적지로 환송된 경우

(d) 항공권이 도난 혹은 위변조된 경우

(e) 항공사가 제9조에 따라 (e)항에 언급된 경우를 제외하고 항공권 소지자에게 운송을 거부한 경우.

14.5. 환불에는 항공권을 최초로 구입한 국가의 해당 규정 및 환불 지급이 이루어져야 하는 국가의 해당 규정이 적용됩니다.

제15조(기내 품행)

- 15.1.** 기내 승객은 다른 승객이나 재산 혹은 항공기 자체에 불쾌감이나 불편을 초래하거나 이를 위협하거나 위태롭게 할 수 있는 방식으로 행동해서는 안 됩니다. 이와 관련하여 승객은 승무원의 직무 수행을 방해해서는 안 되며 항공기의 보안 및 안전, 원만한 항공편의 운영, 승객의 쾌적함을 보장하기 위해 승무원의 안내와 지시 및 권고를 준수해야 합니다.
- 15.2.** 항공사는 보안을 이유로 보청기 및 심장박동기를 제외한 휴대폰, 노트북 컴퓨터, 휴대용 기록장치, 휴대용 무전기, 전자게임기, 전송 기기, 무선 제어 게임기, 무전기와 같은 전자 기기 등의 기내 사용을 금지 혹은 제한할 수 있습니다.
- 15.3.** 기내에서는 반드시 금연해야 합니다.
- 15.4.** 기내에서 개인 소유의 알코올을 섭취하는 것은 허용되지 않습니다.
- 15.5.** 기내에서는 영상 녹화 및/혹은 사진 촬영이 금지됩니다.
- 15.6.** 승객이 본 조항의 규정을 준수하지 않을 경우, 항공사는 법률 및 규정에 따라 적절하고 합리적으로 필요한 모든 조치를 취할 수 있습니다. 이를 위해 항공사는 비행 중 언제든지 승객을 하기시키거나 제한 조치를 취할 수 있습니다.
- 15.7.** 승객이 본 조항의 규정(및 운송 거부와 제한에 관한 제9조의 규정)을 준수하지 않거나 기내에서 범죄 혹은 비난을 받아야 할 행동을 저지르는 경우, 항공사는 해당 승객을 상대로 법적 조치를 취할 수 있는 권리를 보유하고 있습니다.
- 15.8** 본 조의 규정을 준수하지 않는 승객은 항공사의 항공기 탑승 금지자 명단에 이름이 기재될 수 있습니다.

제16조(육상 운송)

- 16.1** 항공사가 육상 혹은 해상 운송 서비스(리무진, 버스, 기차, 선박 등)를 제공하는 경우, 해당 서비스에는 다른 책임 제도가 적용됩니다. 운송 약관과 책임 제도는 운송사에 요청 시 입수할 수 있습니다.
- 16.2** 항공사는 육상이나 철도, 해상 운송을 통해 발생하는 승객 및 수하물의 손상에 대해 책임을 지지 않습니다.

제17조(연결 항공 운송)

17.1. 다수의 연결 항공사가 단일 항공권이나 결합 항공권을 통해 수행하는 항공 운송은 모든 당사자가 동 협약의 적용과 관련하여 단일 운항으로 받아들일 경우, 단일 운송 운항을 구성하는 것으로 간주합니다.

이러한 경우에 적용되는 규정은 제19.1.3조 (a)에서 다룹니다.

17.2. 항공사가 항공권을 발급한 항공사이거나, 항공권 혹은 연결 운송을 위해 발급된 연결 항공권에 제일 먼저 지정된 항공사일 경우, 자체 재원을 이용하여 수행한 운송분에 대해서만 책임을 집니다.

17.3. 수하물의 파기, 분실, 손상 혹은 연발이 발생할 경우, 승객이나 승객의 수급권자는 사고나 연발이 발생한 운송을 담당한 항공사를 상대로 이의를 제기할 수 있습니다. 승객은 최초 및 최후 항공사를 상대로도 이의를 제기할 수 있습니다.

제18조(행정 절차)

18.1. 총칙

(a) 승객은 자신의 여정이나 미성년 자녀 혹은 자신의 책임 하에 있는 승객이나 해당 승객과 동행하는 반려동물의 여정에 필요한 모든 서류, 비자 및 허가증을 갖추어야 할 책임이 있으며, 각국(출발지, 도착지, 경유지)의 해당 규정 및 항공사의 지침도 준수해야 합니다.

(b) 항공사는 제18.1조 (a)에 언급된 의무를 준수하지 않는 승객에게 발생하는 피해에 대해 책임을 지지 않습니다.

18.2. 여행 서류

(a) 승객은 입국, 출국 및 경유 서류와 출발지, 도착지 및 경유지의 현행 규정에 따라 필요한 조건 및 기타 서류를 제시해야 합니다. 또한 승객은 필요한 경우 항공사에 상기 서류를 제출하거나 항공사가 서류를 복사하거나 서류에 포함된 정보를 기록하도록 허락해야 합니다.

(b) 항공사는 제9조에 따라 승객이 해당 규정을 준수하지 않거나 제출한 서류의 효력이 의심되는 경우 운송을 거부할 수 있는 권리를 보유합니다.

(c) 항공사는 해당 규정을 준수하지 않는 승객에게 발생하는 피해(특히 손실 혹은 경비)에 대해 책임을 지지 않습니다.

18.3. 입국 거부

입국이 거부되는 승객은 그로 인해 현지 당국이 항공사에 부과하는 요금이나 벌금 전액은 물론이고 항공사가 정부 명령으로 말미암아 승객을 출발지 등으로 환송시켜야 할 경우 총 운임을 지불해야 합니다. 항공사는 입국이 거부될 경우, 목적지까지 운송하기 위해 구입한 항공권의 가격은 환불하지 않습니다.

18.4. 벌금, 억류 비용 등에 대한 승객의 책임

자발적이거나 비자발적으로 승객이 해당 국가의 현행 법규를 준수하지 않았거나, 필수 서류의 미제출, 무효 서류로 야기된 벌금 혹은 위약금을 항공사가 지불 혹은 예치했거나 예기치 못한 각종 경비를 부담하지 않을 수 없었을 경우, 승객은 항공사의 요청에 따라 그 지급금 혹은 예치금 및 지출 발생을 변제해야 합니다. 이를 위해 항공사는 승객이 항공사에게 지급한 금액 중 운송이 이루어지지 않은 부분에 해당하는 금액 혹은 승객에게 귀속되는 것으로 항공사가 보유하고 있는 금액을 사용할 수 있습니다.

18.5. 세관 검사

(a) 승객은 세관 공무원이나 기타 정부 당국의 요청에 따라 수하물(연발, 위탁 혹은 비위탁)

검사에 입회해야 합니다. 항공사는 이와 같은 검사로 인해, 특히 승객이 수하물 검사 입회를 거부할 경우, 승객에게 발생하는 손해나 손실에 대해 책임을 지지 않습니다.

(b) 승객의 작위나 부작위, 부주의로 인해, 특히 본 조항이나 수하물 검사를 위해 항공사에 부여된 권한을 준수하지 않아 항공사에 손해가 발생했을 경우 승객은 항공사의 피해를 변제해야 합니다.

18.6. 보안 검색

(a) 승객은 정부나 공항 당국 및 항공사가 요청하는 보안(및 안전) 검사에 응해야 합니다.

(b) 항공사는 준거법이나 규정, 요건에 따라 승객 운송 거부가 정당하다는 굳은 확신을 토대로 해당 승객의 운송을 거부할 경우 그에 대한 책임을 지지 않습니다.

제19조(손해 배상 책임)

19.1. 총칙

항공사의 책임은 승객에게 달리 통지하지 않는 한 계약 항공사의 일반 운송 약관에 따라 결정됩니다. 항공사의 책임은 제19.1.1조의 조건에 따라 발생합니다.

19.1.1. 본 일반 운송 약관에 따라 이행한 운송은 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약과 승객 및 수하물 운송에 관한 항공사의 책임과 관련된 1997년 10월 9일자 이사회 규정(EC) No 2027/97을 개정한 2002년 5월 13일자 유럽의회 및 이사회 규정(EC) No 889에 명시된 책임 규칙의 적용을 받습니다.

19.1.2. 항공사는 사망이나 신체 상해시 발생하는 피해에 대해 책임을 져야 합니다. 단, 사망이나 신체 상해를 초래하는 사고는 동 협약 제17조의 정의에 따라 기내에서나 탑승 혹은 하기가 진행되는 동안 발생하는 것이라야 합니다.

19.1.3 다음의 규정이 본 약관의 기타 조항에 저촉되지 않는 경우, 동 협약의 적용 여부를 불문하고:

(a) 항공사의 책임은 항공편에 해당하는 쿠폰이나 항공권에 식별부호가 표시되는 항공운송 중에 발생하는 손해로 제한됩니다. 항공사가 타 항공사가 담당하는 운송 서비스에 대해 항공권을 발급하거나 타 항공사를 대신하여 수하물 체크인을 담당할 경우, 항공사는 해당 항공사의 대리인으로 간주됩니다. 단, 위탁 수하물에 대해 승객은 여정과 관련된 최초 혹은 최종 항공사를 상대로 소송을 제기할 수 있습니다.

(b) 항공사의 책임은 직접 손해로 입증된 금액을 초과할 수 없으며, 항공사는 어떠한 경우에도 결과적 손해나 보상 불가 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

(c) 항공사는 어떠한 경우에도 항공사가 법규나 규정(법률과 규정, 결정, 요건, 조항) 조항을 준수하거나 승객이 동일한 조항을 준수하지 않아서 발생하는 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

(d) 항공사, 항공사 직원, 대리인 측의 불이행이나 작위로 휴대 수하물이 손상되는 직접적인 원인이 되었고, 이를 입증하는 승객이 손상 내용을 입증하지 않으면 항공사는 이에 대해 책임을 지지 않습니다.

(e) 항공사는 승객의 사망을 비롯하여 승객의 신체 상태로 인해 발생하는 질환이나 부상, 장애는 물론이고 이와 같은 상태가 악화되는 것에 대해서도 책임을 지지 않습니다.

(f) 본 일반 운송 약관과 약관에 포함된 일체의 책임 배제 혹은 제한을 비롯한 운송 계약은 항공사의 공인 대리점과 이들의 직무를 이행하는 직원 및 대리점, 항공사의 법적 대리인, 항공사가 이용하는 항공기의 소유권자는 물론이고 소유권자의 임직원, 법적 대리인에게 적용

되며 이들의 이익으로 귀속됩니다. 위에 언급된 사람으로부터 회수할 수 있는 전체 금액은 항공사의 책임액을 초과할 수 없습니다.

(g) 보상을 주장하는 개인이나 이들이 권리를 보유하는 개인 측의 과실, 부당한 행위 혹은 태만으로 인해 피해가 발생하였거나 피해를 야기한 경우, 항공사는 사망이나 신체 상해를 비롯하여 이와 같은 개인에 대한 책임의 전부 혹은 일부가 면제됩니다.

(h) 명시적으로 규정되지 않는 한, 본 조항에는 동 협약 및 준거법에 따라 항공사나 항공사가 이용하는 항공기의 소유권자, 이들의 임직원, 대리점, 법적 대리인 등의 책임 배제 혹은 제한을 면제하는 내용이 포함되지 않습니다.

19.2. 국제 및 역내 항공편에 적용되는 조항

19.2.1. 신체 상해:

(a) 항공사는 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약 제17.1조에 따라 손해를 유발하는 사고가 이와 같은 협약과 책임 면제에 의거하여 기내에서나 탑승 혹은 하기 과정에서 발생할 경우 승객에게 발생하는 사망이나 신체 상해에 의한 손해에 대해 책임을 져야 합니다.

(b) 항공사는 다음 각 호의 증거를 제시할 경우 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

- 사망이나 신체 상해가 항공편 탑승 이전 승객의 신체 혹은 정신 건강으로 인해 발생한 경우
- 제2.1조 (a)에서 정의하는 손해의 전부나 일부가 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약 제20조에 따라 보상을 주장하는 자나 이들이 권리를 보유하는 자의 부주의나 부당한 행위 혹은 태만으로 인해 발생한 경우
- 손해액이 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약 제21.2조 (a)에 의거하여 승객당 128,821SDR을 초과하는 경우, 손해의 원인이 항공사나 직원, 대리점의 부주의나 부정한 행위 혹은 태만이 아닌 경우
- 손해액이 제21.2조 (b)에 의거하여 승객당 128,821SDR을 초과하는 경우, 손해의 원인이 전적으로 제3자의 부주의나 부정한 행위 혹은 태만으로 국한되는 경우

(c) 보상 가능 손해액

- 이상의 제2.1조 (a)에 준하는 승객의 사망이나 신체 상해에 대한 항공사의 책임 범위에는 제한이 없습니다. 보상 가능 손해액에는 원만한 합의나 전문가의 평가, 관할 법원이 판단하는 손해 보상액이 포함되어야 합니다.
- 항공사는 본 조항의 범위 안에서 자사가 가입한 사회보장제도에 따라 수령 금액을 초과하는 금액과 보상적 손해만 승객에게 보상합니다.

(d) 항공사는 제3자에 대한 일체의 상환청구권과 대위변제권을 보유합니다.

(e) 1999년 5월 28일자 몬트리올협약 제17조와 본 조항 제2.1조 (a), 1997년 10월 9일자 이사

회 규정(EC) No 2027/97를 개정한 2002년 5월 13일자 유럽의회 및 이사회 규정(EC) No 889, 제5조에 준하는 항공사고로 인해 사망이나 신체 상해가 발생할 경우, 수급권자로 확인된 자는 평균적인 급부에 비례하여 당장 필요한 것을 해결할 수 있는 선급금을 지급받을 수 있습니다. 선급금은 사망 시 승객당 16,000SDR 유로 상당액 이상으로 합니다. 현행 법률에 의거하여 이 선급금은 수급권자가 확인된 후 15일 이내에 지급되며, 사망한 승객에게 지급해야 하는 최종 보상액에서 공제됩니다.

2002년 5월 13일자 규정(EC) No 889, 제5조와 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약에 의거하여 선급금이나 조기 변제 대금의 지급은 책임을 인정하는 것이 아니며, 해당 금액은 추후 공동체 항공사가 책임 소재에 따라 보상으로 지급하는 금액에서 공제될 수 있습니다.

선급금은 보상을 주장하는 자나 이들이 권리를 보유하는 자의 부주의나 부당한 작위 혹은 부작위로 말미암아 손해가 발생하였거나 이를 야기하였다는 증거가 제시되거나 선급금이 지급된 자가 보상을 받을 자격이 없는 경우를 제외하고는 환불되지 않습니다.

19.2.2 연발

(a) 보상 가능한 손해의 특성:

- 연발이 직접적인 원인으로 입증된 직접적인 손해만 보상 가능하며, 보상적 손해를 제외한 일체의 결과적 손해나 기타 손해의 형태는 제외됩니다.
- 승객은 손해의 직접적인 원인이 연발이라는 증거를 제시해야 합니다.

(b) 항공사의 책임 한도

- 항공사는 항공사나 직원, 대리점이 손해를 방지하는데 합당하다고 간주되는 일체의 조치를 취하였지만, 이를 방지할 수 있는 조치는 취할 수 없었다는 것을 입증할 수 있는 경우, 연발로 발생한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 연발의 귀책 사유가 승객에게 있거나 승객이 연발을 야기한 경우, 즉 보상을 주장하는 자나 이들이 권리를 보유하는 자의 부주의나 부당한 작위나 부작위로 인해 손해가 전부 혹은 일부 발생하는 경우, 항공사는 연발로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

(c) 보상 한도:

- 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약에서 정하는 연발로 인하여 승객에게 손해가 발생하는 경우, 손해를 유발할 목적이나 부주의에 의하거나 손해가 발생할 수 있다는 인식을 갖고 자행되는 항공사나 항공사 직원의 작위나 부작위를 제외하고, 항공사의 책임은 승객당 5,346SDR로 제한합니다. 보상액은 승객이 입증하는 손해를 기준으로 결정됩니다.
- 연발로 위탁 수하물 인도에 손해가 발생할 경우, 손해를 유발할 목적이나 부주의에 의하거나 손해가 발생할 수 있다는 인식을 갖고 자행되는 작위나 부작위를 제외하고, 항공사의 책임은 승객당 1,288SDR로 제한합니다. 보상액은 승객에게 일시불로 지급될 수 있습니다 (시급한 비용 충당용).

19.2.3 수하물

- (a) 항공사는 1999년 5월 28일자 몬트리올 협약 제17조에 따라 손해를 유발한 사고가 기내에

서나 항공사가 위탁 수하물을 보관하는 동안 발생할 경우 위탁 수하물의 파기나 분실, 손상으로 입는 손해에 대해 책임을 져야 합니다.

(b) 항공사의 책임 배제

- 항공사는 승객의 수하물에 발생하는 손해의 원인이 이와 같은 수하물의 본질이나 고유 결합에 있는 경우 이 같은 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 승객의 수하물에 포함되는 재산이 타인이나 항공사에게 손해를 유발할 경우, 승객은 그로 인해 발생하는 일체의 손실 및 비용을 항공사에 보상해야 합니다.
- 항공사는 다음 (c)의 규정을 제외하고, 주의품목이나 귀중품에 발생하는 손해 및 제10.1.2조에 명시된 것과 같이 포장에 적절치 못해 발생하는 손상에 대해 어떤 책임도 지지 않습니다. 단, 승객이 제10.2.3조의 규정대로 특별 이익 신고를 하고 그에 해당되는 추가 요금을 결제한 경우는 예외로 합니다.
- 항공사는 보상을 주장하는 사람이나 이들이 권리를 보유하는 사람의 부주의나 부당한 행위 혹은 태만으로 말미암아 수하물 전부나 일부에 발생한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

(c) 보상 가능 손해액:

- 위탁 수하물의 경우, 손해를 유발할 목적이나 부주의에 의하거나 손해가 발생할 수 있다는 인식을 갖고 자행되는 작위나 부작위를 제외하고, 항공사의 책임은 승객당 1,288SDR로 제한합니다. 제10.2.3조에 따라 이보다 높은 가액이 신고된 경우, 이와 같은 가액이 인도 당시 승객의 실제 이익보다 높다는 증거를 항공사가 제시하지 않는 한, 항공사의 책임은 신고 가액으로 제한됩니다.
- 기내에 반입된 휴대 수하물의 경우, 항공사는 항공사나 직원, 대리인의 과실로 입증되는 경우에만 책임을 집니다. 이 경우 위에 언급한 책임은 승객당 1,288SDR로 제한됩니다.

제20조(청구 및 소송 시한)

20.1. 수하물 인도 통지

(a) 예정 기한 안에 승객이 아무런 불평 없이 위탁 수하물을 인수할 경우, 반대 증거가 제시되지 않는 한, 수하물이 운송계약에 따라 양호한 상태로 인도되었다고 추정합니다. 모든 수하물 분실은 항공편이 도착하는 즉시 항공사에 반드시 신고해야 합니다. 추후 이루어지는 신고는 접수하지 않습니다. 마찬가지로 수하물에서 누락된 품목이 발견되면 가능한 한 빠른 시일 내에 항공사에 신고해야 합니다. 추후 이루어지는 신고는 접수하지 않습니다.

(b) 수하물이 손상, 연발, 분실, 파기될 경우, 승객은 가급적 조속히, 어떤 경우에도 수하물이 승객에게 인도되는 날부터 각각 7일(손상이나 파기의 경우)에서 21일(연발의 경우)이 경과하기 전에 항공사에 서면으로 항의서를 제출해야 합니다. 위에 규정된 시한 안에 항의서를 제출하지 않을 경우, 항공사를 상대로 제기되는 일체의 소송은 항공사의 기만을 제외하고는 인정되지 않습니다. 항의서가 규정된 시한인 7일이나 21일 사이에 제출되고 항공사와 승객이 합의를 이룰 수 없는 경우, 승객은 항공기 도착일이나 항공기 도착 예정일 이후 2년 안에 손해배상 소송을 제기할 수 있습니다.

20.2. 승객에 대한 배상 소송

일체의 배상 소송은 목적지 도착일, 혹은 항공기의 예정 도착일, 혹은 운송 종료일로부터 2년 이내에 제기해야 합니다. 시한 산출 방법은 소송절차가 제기된 법원에서 결정합니다.

20.3. 상기 제20.1항 및 제20.2항에 언급된 일체의 청구나 소송은 지정된 기한 안에 서면으로 제출해야 합니다.