

# 항공교통이용자 서비스 계획

## 1. 초과 판매로 인한 탑승 거부 발생시 조치

- 에미레이트 항공은 좌석 초과 판매로 인하여 탑승하지 못한 고객에 대해서는 공정하고 일관성 있는 기준으로 응대하겠습니다.
- 좌석 초과 판매로 인해 항공권을 구입하신 고객께서 탑승하지 못하는 경우가 발생 할 시, 자발적 탑승 유예자를 찾아 비자발적 탑승 불가를 최소화하도록 노력하고 이러한 노력에도 불구하고 발생하는 탑승 불가 승객에게는 소비자 보호원의 소비자분쟁해결기준에 의거하여 배상하도록 하겠습니다.

## 2. 수하물 피해 발생시 조치

- 위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기 상에서 또는 위탁수하물이 에미레이트 항공의 관리 하에 있는 기간 중에 발생한 경우에만 책임을 집니다. 다만, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 그 범위에서 책임을 지지 아니합니다.
- 휴대수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 에미레이트 항공 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 또는 과실에 의하여 발생한 경우에만 책임을 집니다.
- 에미레이트 항공은 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 협약 또는 국내법이 정한 범위 내에서 책임이 있으며, 책임을 임의로 경감 하지 않습니다. 다만, 고객이 에미레이트 항공에게 위탁수하물을 인도할 때에 도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 미리 신고한 경우 에미레이트 항공은 신고가액이 위탁수하물을 도착지에서 인도할 때의 실체가액을 초과한다는 것을 증명하지 아니하는 한 신고 가액을 한도로 책임을 집니다.

- 수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임을 집니다. 다만, 에미레이트 항공 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다는 것을 증명한 경우에는 그 책임을 지지 않습니다.
- 그럼에도 불구하고 수하물 지연 도착, 분실 또는 파손이 발생한 경우에는 국제협약(바르샤바 협약, 몬트리올 협약 등) 또는 국내법이 정한 규정에 따라 합리적으로 보상될 수 있도록 하겠습니다. 지연 및 손상된 수하물에 보다 자세한 안내는 당사 홈페이지 내 여행준비 안내의 수하물 페이지에서 확인 할 수 있습니다.

### 3. 항공권 취소, 환불 또는 변경 시 관련 사항 안내

- 대한민국에서 항공권을 판매하는 경우 고객에게 항공권 취소, 환불 또는 변경에 소요되는 비용, 비용의 면제조건 및 항공권 취소, 환불 또는 변경 가능 기간 등을 제공합니다.

### 4. 이동지역 내 지연 시 조치

- 에미레이트 항공은 항공기 내에 고객을 탑승시킨 채로 4 시간을 초과하여 이동지역 내 지연을 하지 않도록 하겠습니다. 다만, 기장이 항공기를 항공기 이동지역에 대기시킬 수 밖에 없는 기상, 정부기관의 지시 등과 같은 안전이나 보안상 이유가 있다고 판단하는 경우, 탑승구에 돌아가는 것 또는 탑승구 이외의 다른 지역에서의 승객 하기가 공항 운영에 중대한 혼란을 초래할 수 있는 경우는 제외됩니다.
- 이동지역 내 지연이 2 시간 이상 지속되는 경우 승객에게 적절한 음식을 제공합니다. 다만, 기장이 이와 같은 서비스가 안전 또는 보안의 위협이 될 수 있다고 판단하는 경우는 제외합니다.
- 이동지역 내 지연되는 경우 승객에게 30 분 간격으로 지연 사유 와 진행 사항 등의 정보를 알립니다.

- 이동지역 내 지역에 대한 비상계획을 이행할 수 있는 인적, 물적자원을 투입하겠습니다.

## 5. 항공권 판매 후 변경 시 조치

- 대한민국에서 출발하는 항공권 판매 당시 예정된 운항계획 변경, 정부의 불인가, 지연 (30 분 이상), 결항 등으로 인하여 항공권 판매 당시 예정된 운항계획대로 운항하지 못할 경우 휴대전화에 의한 문자 전송, 전자메일, 전화, 우편 또는 이에 상당한 방법으로 고객에게 안내하겠습니다. 다만, 고객의 연락처 정보를 알고 있는 경우에 한하며, 출발시간 임박 시점(국내선 30 분, 국제선 1 시간 이내)에서는 공항 내 안내로 갈음합니다.
- 또한 위에 따른 변경 내용을 당일 변경사항이 아닌 경우 지체 없이 인터넷 홈페이지에 게시하겠습니다.

## 6. 정보 제공 계획

- 항공권을 대한민국에서 판매하는 경우 해당 항공권에 대한 수하물의 요금과 무료 허용 중량 또는 허용 개수를 인터넷 홈페이지에 고지하고 있습니다.
- 무료 수하물 허용 중량 및 개수와 초과 수하물 요금은 당사 홈페이지 여행준비의 [수하물](#) 페이지에서 확인 가능합니다.
- 공동운항으로 항공권을 대한민국에서 판매하는 경우 실제 탑승하는 항공기, 판매사와 운항사 간의 운임차이가 발생할 수 있다는 사실, 탑승수속을 처리하는 항공사, 실제 적용되는 수하물 정책 등에 대한 정보를 여정 안내서(E-Ticket)에 고지하고 있습니다.
- 보유항공기의 좌석 배치, 비상구 위치 등의 정보가 담긴 기내 배치도를 인터넷 홈페이지에 게시하고 있습니다.
- 수하물 요금 변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책 변경이 있을 경우 최소 3 개월 간 인터넷 홈페이지에 게시하겠습니다.