

중국동방항공은 2016년 7월 20일부터 대한민국 국토교통부의 「항공교통이용자 보호 기준안」에 근거하여 아래와 같이 서비스계획을 수립합니다. 이 계획은 대한민국 출발 중국동방항공 국제선에 적용합니다.

## **1. 항공 좌석 초과판매로 인하여 발생한 탑승 거부**

좌석 초과 판매로 인해 항공권을 구매하신 승객께서 해당 항공기에 탑승하지 못하는 경우, 해당 편명의 승객 중 항공사가 제공하는 보상을 받고 자발적 탑승포기 의사가 있는 승객을 찾아 비자발적 탑승불가를 최소화합니다. 최소화 이후 발생하는 비자발적 탑승불가의 경우, 당사는 승객에게 「소비자분쟁해결기준」 및 당사 내부 규정에 따른 보상 기준을 설명하고 보상금을 제공할 예정입니다.

## **2. 수하물피해 발생 시**

위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 동방항공의 관리하에 있는 기간중에 발생한 경우에 책임을 부담 합니다. 단, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 책임지지 않습니다.

수하물 사고의 보상은 당사의 운송약관 및 국제 규정을 근거로 합리적으로 이루어지도록 하겠으며 수하물 보상 기준에 대해서는 당사 홈페이지 내 수하물 서비스> 수하물보상에서 확인 하실 수 있습니다.

### 3. 항공권 취소, 환불 또는 변경

중국동방항공은 대한민국 내에서 판매하는 항공권을 표시-광고 또는 안내하는 경우 고객에게 항공권 취소-환불 또는 변경에 소요되는 비용, 비용 면제조건 및 항공권 취소, 환불 또는 변경 가능 기간을 쉽게 식별 할 수 있도록 항공권 구매 시 안내 하겠습니까.

### 4. 공항 이동지역 내 대기 지연

#### (1) 공항 이동지역 내 대기 지연의 시간 제한

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

#### (2) 공항 이동지역 내 대기 지연에 따른 고객 서비스

중국동방항공은 대한민국 출발 편이 공항 이동지역 내에 대기 지연의 경우 다음과 같이 서비스를 제공합니다.

- 이동지역 내 지연이 2 시간 이상 지속되는 경우 적절한 음식 및 식수를 제공합니다. 단 기장이 해당 서비스가 안전 또는 보안에 위협이 될 수 있다고 판단하는 경우는 제외됩니다.

- 이동지역 내 지연 시 매 30 분 간격으로 승객에게 지연사유와 진행상황 등의 정보를 알립니다.

중국동방항공은 공항 이동 지역 내 대기 지연 규정 준수를 위하여 대한민국 공항운영자, 출입국 당국 등 관계기관과 긴밀히 협의합니다.

중국동방항공은 공항 이동지역 내 지연에 대한 비상계획을 이행할 수 있도록 충분한 인적, 물적자원을 투입합니다.

#### **5. 항공권 판매 후 변경 시 안내**

중국동방항공은 대한민국에서 출발하는 항공권 판매 후 사업계획 변경, 30 분 이상 지연, 결항등으로 판매 당시 운항계획이 변동될 경우, 항공권을 예약/구매한 고객들에게 신속하게 연락하여 대체편을 제공하거나 취소-환불할 수 있도록 안내합니다. 단, 고객 항공권 구매 시 연락처를 제공한 고객에 한하며 항공기 출발 당일 또는 출발 임박시점에서는 공항내 안내로 갈음합니다.

#### **6. 정보제공**

중국동방항공은 고객님께서 항공기를 탑승하시는데 필요한 정보(항공기 정보, 수하물 정보 등)를 확인하실 수 있도록 당사 홈페이지에서 게시하겠습니다.