

## 여객 및 화물 운송 약관

- 1 정의
- 2 적용 범위
- 3 항공권
- 4 항공 운송에 관한 여객의 의무
- 5 항공 운송에 관한 운송인의 의무
- 6 운송 거절 및 배제
- 7 특별한 보호가 필요한 여객 운송
- 8 수하물
- 9 항공편 스케줄
- 10 항공권 환불
- 11 여행 수속
- 12 운송인의 책임
- 13 손해 배상 청구 방법 및 기한
- 14 유효성 및 효력

## 여객 및 화물 운송 약관

### 1 정의

**대리인** - 운송인을 대신하여 항공 운송 및 그와 관련된 서비스를 판매하도록 운송인의 승인을 받은 개인 또는 법인을 말한다.

**가격 패키지** - 운송에 관련된 운임, 수수료 및 관련 서비스에 관한 조건을 말한다.

**출발 시간** - 출발지에서 항공기의 예정된 출발 시간을 말한다.

**도착 시간** - 도착지에서 항공기의 예정된 도착 시간을 말한다.

**장거리 운항** - 5시간 이상의 항공기 운항을 말한다.

**부가 서비스** - 항공운송과 관련되어 이용 가능한 무료 서비스 또는 구매된 가격 패키지에 기준한 유료 서비스를 말한다.

**운송인** - [주식회사 체코항공](#)을 말한다

**운임** - 운송 요금을 말한다.

**항공편** - 항공권에 기재된 경로 또는 그 일부를 말한다.

**항공권** - 운송인 또는 대리인이 발행한 여객과 여객의 수하물 운송을 증명하는 서류를 말한다. 확인 될 때까지 항공권은 여객과 운송인 간의 운송 계약을 증명하는 서류이다.

**국제 항공 운송** - 출발지와 도착지가 서로 다른 나라에 속해 있는 항공 운송, 또는 출발지와 도착지가 같은 나라에 속해 있더라도 협약에 따라 다른 나라를 경유하는 항공 운송을 말한다.

**출발지** - 항공권에 따른 여객과 수하물의 항공 운송이 시작되는 공항을 말한다.

**목적지** - 항공권에 따른 여객과 수하물의 항공 운송이 종료되는 공항을 말한다.

**여객 운송의 불가항력** - 운항 취소 또는 현저한 운항 지연을 말한다.

**기내 수하물** - 항공기내 반입이 가능한 수하물을 말한다. 이 수하물은 여객의 관리책임하에 있다.

**민법** - 민법 제 89조 2012항을 말한다.

**신체적 장애 및 거동이 제한된 여객** - 모든 종류의 신체적 장애로 인해 거동이 제한 받는 여객(지적 또는 신체적 그리고 영구적 또는 일시적인) 정신 장애, 노령장애, 기타 건강 장애를 가진 여객은 2006년 7월 5일 제정된 유럽 의회 법 No. 1107/2006에 따라 적절한 주의와 건강 상태에 맞춘 서비스를 받을 권리가 보장된다.

**신고 가치 요금** - 여객이 출발 전에 신고한 수하물의 총 가치에 따라 부과되는 요금을 말한다.

**신고 가치** - 운송인의 배상책임한도를 초과하는(그 내용물을 포함한) 수하물의 신고 가치를 말한다.

**항공 운송인** - 여객 또는 여객과 계약관계에 있는 법인 대표자와의 계약에 의거하여 항공 운송을 제공하는 운항사를 말한다.

**운송 계약** - 여객 운송에 관해 여객과 운송인 사이에 성립된 계약을 말한다. 계약 증명서류는 유효 항공권을 말하며 운송 계약에 관한 제반 조건은 약관에 명시되어 있다.

**초과 수하물** - 구매한 가격 패키지의 항공권에 설정된 무료 운송 수하물 한도(무게, 크기, 수하물 개수)를 초과한 수하물을 말한다.

**손해 배상 청구** - 여객이 운송인의 운송 계약 불이행으로 발생한 손해 배상을 청구하는 서면을 말한다.

**예약** - 여객을 위한 좌석 및 여객의 수하물 운송을 확보하는 예약과정 말한다.

**SDR (SPECIAL DRAWING RIGHT)** - 국제통화기금(IMF)에 의해 정의된 특별 인출권을 말한다.

**운항 경로** - 항공권에 기재된 경로, 주로 출/도착 장소들을 말한다.

**환승 공항** - 여객이 한 항공편에서 다른 항공편으로 환승하기 위해 중도 하선하는 공항을 말한다.

**협약** - 이하에서 규정하는 내용에 의거한다:

- 1929년 10월 12일 바르샤바에서 조인된 국제 항공에 관한 협약
- 1955년 9월 28일 헤이그에서 조인된 개정 바르샤바 협약
- 1961년 9월 18일 과달라하라에서 조인된 추가 협약
- 바르샤바 협약을 개정한 몬트리올 규약 1,2 와 4 (1975년)
- 1999년 5월 28일 몬트리올에서 조인된 국제 항공운송에 관한 협약, 몬트리올 협약
- 법령 No.12/84에 의거해 1963년 9월 14일 동경에서 개정 조인된 범죄 및 기타 항공 기내 특정 행위에 관한 협약

**국내 항공 운송** - 출발 및 목적지가 동일한 국가 안에서의 항공 운송을 말한다.

**위탁 수하물** - 체크인 카운터에서 여객이 운송인에게 위탁한 수하물로 항공기 수하물 칸에 탑재 운송되는 수하물을 말한다.

**경유지국** - 여객이 도중 체류하기 위해 잠시 하선하는 나라를 말한다. 여객은 같은 항공편으로 여행을 계속한다. (경유 공항은 항공권에 기재되지 않는다.)

## 2 적용 범위

### 2.1 총칙

여객 및 수하물 운송 약관(이하 „약관“이라 표기)은 항공 운송인이 제공하는 모든 정기 및 비정기, 국내 및 국제 운항편의 여객과 수하물 운송 및 모든 제반 관련 부가 서비스에 적용된다. 약관은 국제법의 구속력이 배제되지 않은 한 체코 법에 의해 운용된다.

운송은 항공권 발권 시의 조건에 의해 규정된다.

### 2.2 연결편 운항

여객 운송 일부가 다른 항공 운송인에 의해 이루어지는 경우, 다른 항공 운송인이 담당하는 운송 구간에는 그 운송인의 운송 약관이 적용된다. 파트너 공동 운항 항공사의 운송에 적용되는 약관은 [여기를 참조](#).

### 2.3 코드 쉐어

코드 쉐어 합의에 의거하여 체코항공 코드로 판매된 운항편이 타 항공 운송인에 의해 운항되는 경우가 있다. 이 경우 여객은 항공권 구매 전에, 해당 운항편 담당 운송인에 관해 사전 안내를 받게 된다. 파트너 공동 운항 항공사의 운송에 적용되는 약관은 [여기를 참조](#).

### 2.4 무료 또는 할인 가격 운송

약관은 운송인과 여객에 관해 달리 규정된 운송 계약서 또는 그 유사서류가 없는 한, 무료 또는 할인 가격 운송에도 적용된다. 할인 가격 운송에 관한 조건은 운송인의 로열티 프로그램 [OK Plus](#) 와 [OK Plus Corporate](#) 에 명시되어있다.

### 2.5 부가 서비스

[부가 서비스](#)는 구매된 가격패키지에 기준하여 무료 또는 유료로 제공된다.

## 3 항공권

### 3.1 총칙

운송인은 항공권에 이름이 명시된 여객에게만 운송 서비스를 제공한다. 항공권은 타인에게 양도 할 수 없다. 여객은 주로 클레임의 경우, 항공권 및 그 내용에 대해 제3자의 데이터 오용으로부터 보호된다. 여객은 운송인 또는 그 위임자에게 항공권을 제출해야 한다. 모든 항공권은 구매한 날짜의 해당 항공편에 의한 운송에 유효하다.

### 3.2 항공권의 유효기간

항공권은 해당 항공편에 의한 첫 탑승 일로부터 1 년간, 미사용 시 발권 일로부터 1 년간 유효하다. 운송인이 여객에게 구매된 운송을 제공하지 못한 경우 또는 규정된 운항편의 운항이 연기된 경우, 운송인이 운송을 제공할 수 있을 때까지 유효기간이 연장된다.

### 3.3 항공권 구매

#### 3.3.1 좌석 예약

운송인은 특정항공편에 대해 여객에게 무료 좌석 예약을 제공한다. 좌석 예약은 운송인 또는 대리점이 여객 예약 접수 후 예약 시스템에 반영되고 기록된 후 확정된다. 여객이 희망하는 경우 운송인은 여객에게 예약 내용을 제공한다.

만일 여객이 해당 운송인 또는 대리점에게 항공권 요금을 기간 내에 지불하지 않은 경우, 좌석 예약은 취소될 수 있으며 그 좌석은 다른 고객에게 제공될 수 있다.

#### 3.3.2 개인 정보

여객은 운송인 또는 대리점에 예약 진행, 항공권 구매, 관련 제반 부가 서비스 구매, 입국 수속과 입국 절차를 용이하게 하기 위해 개인 정보를 제공한다. 이와 같은 목적으로 여객은 운송인에게 이후 5 년간 개인 정보 수집 및 보존하는 것에 동의 하며, 예약 업무 종사자, 항공 운송인 또는/그리고 국가에 관계 없이 적용 법률에 따라 개인 정보를 전송할 것에 동의 한다.

이에 해당하는 여객은 개인 정보 수집, 보존, 전송에 액세스 할 권리가 있으며, 부정확하거나 불완전한 정보를 수정, 보완할 권리가 있다.

#### 3.3.3 항공기 좌석 크기

여객은 가격 패키지에 관계없이 70개까지의 좌석이 설치된 항공기내 좌석 넓이가 팔걸이 간 간격 43 cm임을 인정한다. 비즈니스 가격 패키지 좌석 넓이가 50 cm인 항공기 타입 A319를 제외하고 좌석이 70개 이상 설치된 항공기의 좌석 넓이는 44 cm 이다.

#### 3.3.4 항공기 좌석 배치

항공 운송인은 여객에게 확약된 좌석 예약 내용에 관계없이, 안전 또는 보안 그리고 항공기 운항상의 이유로 항공기내 여객의 좌석 배치를 언제든지 바꿀 수 있다. 여객이 운송인에 의해 정해진 시간 내에 체크인 하지 않은 경우, 필요 서류를 지참하지 않은 경우, 여객이 비행에 부적합할 경우 운송인은 해당 항공편의 좌석 예약을 취소할 수 있다.

#### 3.3.5 항공권 가격

##### 3.3.5.1 총칙

항공권 가격은 운임 및 세금, 수수료를 포함한 합계 가격을 말한다.

항공권은 가격 패키지에 명시된 조건을 전제로 지불된 항공권의 유효일 및 항공권에 기재된 경로에만 유효하다.

##### 3.3.5.2 세금 및 수수료

여객은 운임 외에 항공 운송에 관련된 세금 및 수수료를 지불해야 할 의무가 있다. 여객은 항공권 구입 전에 운임과 함께 계산되는 수수료와 세금에 대해 사전 안내를 받는다. 항공권에는 세금과 수수료가 별도 기재된다. 운송인은 항공권 구매와 관련된 [수수료](#) 지불을 요구할 수 있다.

### 3.3.5.3 항공권 요금 지불

항공권 요금은 현금, 카드, 은행이체를 통해 운송인이 지정한 통화로 지불될 수 있다. 지정된 통화 외의 다른 통화로 지불하는 경우, 운송인 또는 대리인은 예약 시스템에서 계산된 환율에 의해 항공권 요금을 계산한다.

### 3.3.6 항공권 변경

여객이 구매한 항공권 또는 일부 변경을 원할 경우, 운송인 또는 대리인에게 사전 연락 해야 한다. 운송인과 대리인은 각각의 변경 항목별로 여객이 구매한 가격 패키지의 조건에 따라 수수료, 항공권 변경 전후의 가격 차이, 변경에 따른 추가 [수수료](#)를 부과 할 수 있다. 가격 패키지에 따라 항공권의 취소 및 변경이 불가 또는 제한될 수 있다.

## 4 항공 운송에 관한 여객의 의무

- 4.1 여객은 항공기 탑승 전에 운송인, 국가 기관 그리고 국가로부터 위임 받아 업무를 수행하는 기관에 신분 증명서와 여행관련 서류를 보여 줄 의무가 있다. 경우에 따라 여객은 안전상의 질문에 관해 대답할 의무가 있으며 국가 기관이 요청한 개인정보를 제공할 의무가 있다. 관련 법률에 따라 운송인은 제3자(대부분 국가기관)로부터 여객의 개인 정보 또는 데이터 제공을 요청 받을 수 있다.
- 4.2 운항에 차질을 빚을 수 있는 건강 상의 문제를 가진 여객은 항공권 구매 전 반드시 운송인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.
- 4.3 여객은 항공 운송의 특성을 이해하고 충분히 안전에 주의 해야 하며, 특히, 아래의 경우 운송인의 지침에 따라야 한다:
  - 체크인, 객실에서의 모임 및 움직임,
  - 탑승 및 하선,
  - 의류 및 기내 수하물 보관.
- 4.4 여객은 안전과 운항지속을 위협할 수 있는 행위, 타 여객을 방해하거나 불만의 원인이 되는 행위, 운송인의 업무를 방해하는 행위, 운송인 또는 타 여객의 재산을 파손하는 행위를 삼가 해야 할 의무가 있으며 기내에서의 과도한 알코올 섭취를 자제해야 한다.
- 4.5 여객은 또한 다음과 같은 의무가 있다:
  - 체크인, 안전 그리고 보안 절차를 진행하기 위해, 단거리 여행의 경우 계획된 항공기 출발 시간 최소 1시간 전, 장거리 여행의 경우에는 최소 2시간 전까지 수하물과 함께 수속 카운터에 도착해야 한다.
  - 계획된 항공기 출발 시간 최소 20분 전에 출발 게이트에 도착해야 한다.
  - 국가 기관이나 그 권리가 위임된 사람이 수행하는 모든 수하물을 포함한 의무적 [개인 보안 검사](#)를 받아야 한다.
  - 초과 수하물 요금을 지불해야 한다.
  - 항공기의 이착륙 및 운항 중에는 운송인의 지시 또는 점등 판의 안내에 따라 안전벨트를 착용 해야 한다.

- 모든 항공기 기내에서는 전자 담배를 포함해 흡연이 금지되어있다. 이 금지 조항을 위반한 경우 최대 100 000 코루나의 벌금이 부과된다.
- 기내에서는 항공기 운항에 필요한 전자 장치 및 기기에 나쁜 영향을 미칠 수 있는 운송인이 명시한 개인의 전자 기기 및 장치의 사용을 금지한다. 이 금지 조항을 위반한 경우 최대 100 000 코루나의 벌금이 부과된다.
- 항공기 운항 중 부상을 당하거나 건강상 문제가 발생하여 응급조치가 필요한 경우, 승무원에게 필요한 개인 정보 및 건강 정보를 제공해야 하며, 하선 후 병원에서 건강 진단을 받아야 한다.
- 여객은 자신의 부적절한 행위로 인해 발생한 손해와 손상에 대해 손해 배상해야 한다(예를 들어 항공기 내부 장식의 손상, 위험동물 및 위험물의 불법 운송, 긴급 착륙 등).
- 운항 중에는 항공기 기장과 승무원의 지시에 절대적으로 따라야 한다.
- 여객의 복장과 외관은 항공 운송 기준에 따라야 한다.

## 5 항공 운송에 관한 운송인의 의무

- 5.1 운송인은 여객에게 항공 운송을 담당하는 운송인 정보를 알릴 의무가 있다.
- 5.2 운송인은 다음과 같은 항목의 비치된 장소와 사용법에 대해 여객에게 설명할 의무가 있다:
  - 안전벨트
  - 비상구와 비상시 공동 사용 장비
  - 구멍 조끼와 산소 마스크
  - 그 외 개인용 비상 장비
- 5.3 운송인은 여객이 최대 100 000 코루나의 벌금이 부과 되는 항공기내 흡연 금지와 전자 담배 사용 금지에 관해 알릴 의무가 있다.
- 5.4 필요에 따라서 운송인은 비상 상황 발생시 행동 요령을 교육시킬 의무가 있다.
- 5.5 운송인은 이착륙시, 난기류 통과 시, 항공기 기장의 요구가 있는 경우에는 언제든지 안전 벨트 착용을 확인 할 의무가 있으며, 기내 수하물 수납에 관해 여객에게 설명할 의무가 있다.
- 5.6 운송인은 항공권 예약 시 예약 시스템에 게시된 항공기와 다른 타입의 항공기로 항공 운송을 수행 할 수 있는 권리가 있다.
- 5.7 운송인은 다른 항공 운송인의 항공기로 항공 운송을 수행 할 수 있는 권리가 있다.

## 6 운송 거절 및 배제

### 6.1 총칙

운송인은 다음의 경우 여객 운송을 거절 할 수 있다:

- a) 운송인의 운항 규정에 의거해 요구되는 경우 또는 수용 인원 초과인 경우 또는 운송인에 의해 항공 운항이 취소된 경우 (예를 들어, 운송인이 운송 계약 및 조건을 충족할 수 없는 경우).

- b) 필요 충분한 안전 유지를 위해 요구되는 경우, 여객에게 건강 상의 문제가 있는 경우 또는 거동 장애가 있는 경우, 항공기 탑승 구 크기 또는 탑승 문 크기로 인해 여객이 실제로 탑승 할 수 없는 경우.
- c) 여객이 자신의 신체적, 정신적 상태를 스스로 통제 할 수 없으며, 그에 필요한 보호를 해줄 수 있는 동반자가 없는 경우.
- d) 여객이 출발국, 도착국, 통과국 또는 경유지국의 법률을 위반 한 경우.
- e) 여객이 신고 의무가 있는 전염병에 감염된 경우, 병상이 심각한 경우, 병상이 급변해 다른 여객 안전에 악영향을 미칠 수 있는 경우.
- f) 여객의 행위가 항공 운송 안전을 해치거나 공공 질서를 해치는 경우, 여객이 적절하게 의복을 입지 않은 경우.
- g) 여객이 무료 위탁 수하물 한도를 넘긴 초과 수화물 운송 수수료 지불을 거부하거나, 기내 수하물 규격 한도를 넘긴 수하물을 비행기 화물칸에 위탁하기를 거부하는 경우.
- h) 운송약관 4.에서 규정하는 여객의 의무를 위반한 경우, 특히 항공기 안전 운항에 관련된 의무를 위반한 경우.

## 6.2 여객의 항공권 환불 요구 권리

총칙 a), b), c)에 준해 항공기 운송이 거절된 여객은 항공권 미사용 부분에 대한 환불이나, 다른 항공사의 대체 운송편, 또 다른 방법의 운송편을 제공받을 수 있다.

그 외의 이유로 운송이 거절된 여객은 가격 패키지에 의거해 항공권 미사용 부분을 보상한다.

## 7 특별한 보호가 필요한 여객 운송

### 7.1 총칙

- 7.1.1 특별 보조 또는 보호를 요청할 여객은 항공권 구매 전, 그리고 계획된 출발 시간 48시간 이전에 운송인에게 반드시 그 사실을 알려야 한다.
- 7.1.2 운송인은 특별 요구를 필요로 하는 여객 운송 실현을 위해 가능한 노력을 다 할 것이다. 특별 요구를 필요로 하는 여객의 운송은 반드시 항공권 구매 전에 운송인의 확인이 필요하다.
- 7.1.3 안전 규칙에 의해 특별 요구를 필요로 하는 여객은 항공기 비상구 좌석을 이용할 수 없다.

### 7.2 신체적 장애 및 거동이 제한된 여객

- 7.2.1 항공기 운항 중 여객 보호는 항공 운송 안전 규정에 따라야 하며, 운송인의 항공기내 비치 장비와 현지 공항 사정에 따라야 한다. 신체적 장애 및 거동에 제한을 받는 여객은 체크인 시 항공 운송 이용 가능성을 증명하는 지정된 양식의 의사 소견서를 제출 해야 한다.
- 7.2.2 충분한 안전 유지를 위해 운송인은 신체적 장애 및 거동에 제한을 받는 여객이나 항공기 탑승 구 크기 또는 탑승 문 크기로 인해 실제로 탑승 할 수 없는 여객의 운송을 거절 할 수 있다.
- 7.2.3 운송인은 신체적 장애 및 거동에 제한을 받는 여객에게 필요한 도움을 줄 수 있는 동반자의 동행을 요청 할 수 있다.
- 7.2.4 자신이 소유한 휠체어로 여행하고자 하는 여객은 이 사실을 항공권 구매 전에 운송인에게 알려야 한다. 인도견에 의지 해 여행하고자 하는 여객은 인도견의 장애인 보조 훈련 증명서, 필요 여행



서류를 지참해야 한다. 그리고 입마개를 지참하고 필요할 경우 사용 할 것을 권고한다. 인도건은 하네스와 목줄을 착용해야 하며 무료로 운송된다. 신체적 장애 및 거동에 제한을 받는 여객 운송에 관한 자세한 사항은 운송인 웹사이트 [장애 없는 여행](#) 에서 찾아 볼 수 있다.

### 7.3 동반자 없는 아동의 운송

**7.3.1** 12살 미만의 어린이 (생후 12년이 되지 않는 경우) 는 성인의 동반 없이 항공 운항 편을 이용 할 수 없다.

**7.3.2** 5살부터 11살까지의 어린이는 [보호자 동반 없는 아동](#) 서비스를 이용하는 경우에 한해 여행 할 수 있다. 이 서비스는 항공권 구매 전에 신청해야만 한다. 운송인은 여객 수용 능력에 따라 서비스 제공을 확인한다. 보호자 동반 없는 아동은 출발지 공항까지 반드시 성인이 동행해야 한다. 이러한 서비스 제공을 위해서는, 운송인은 성인에게 보호자 동반 없는 아동 양식을 기재하여 제출하고 목적지 공항에서 다른 보호자가 어린이를 마중한다는 사실 확인을 요구 한다. 부모 또는 법적 대리인은 기재하고 서명한 양식을 운송인에게 제출한다. 지정된 [양식](#) 은 운송인의 판매처에 비치되어 있다. 보호자 동반 없는 어린이는 반드시 요청된 모든 여행 서류를 지참해야 한다. 보호자 동반 없는 아동 운송서비스는 유료이며 12세부터 17세(생후 18년이 되지 않은 경우)까지의 어린이가 신청할 수 있다. 자세한 정보는 [여기를 참조](#).

운송인은 보호자 동반 없는 어린이 운송에 대해 나이를 증명하는 서류 제출을 요구할 권한이 있다

### 7.4 2세 미만 영유아 운송

2세 미만의 영유아는 생후 7일부터 2년 미만의 영유아를 말한다. 성인 여객은 최대 2명의 2세 미만 영유아와 함께 여행할 수 있다. 최소한 두 명 중 한 명은 항공기에서 사용 인증된 여객 소유의 자동차용 시트에 앉혀야 하며, 자동차용 시트는 운항 중 별도의 좌석에 놓여집니다. 자세한 정보는 [여기를 참조](#).

### 7.5 임신부 운송

임산부는 임신 34주까지 항공 운송을 이용할 수 있다 (두 번째 임신부터는 28주까지). 운송인은 임신 기간 (주)을 증명 (모자 수첩, 의사 확인서 또는 유사 서류) 할 수 없는 임신부의 운송을 거절할 수 있다.

## 8 수하물

### 8.1 총칙

**8.1.1** 수하물은 위탁 수하물과 기내 수하물로 두 가지 형태가 있다. 여객은 구매한 [가격 패키지](#)에 따라 무료 수하물 운송 권리를 갖는다. 무료 수하물 허용 정보는 항공권에 기재되어 있다.

**8.1.2** 무료 수하물 운송 한도를 초과한 수하물에 관해 운송인은 [요금](#)을 청구할 권한이 있다.

**8.1.3** 파트너 항공사 운항편의 수하물 운송에 관한 정보는 [여기를 참조](#).

**8.1.4** 운송인은 항공기 탑승 전에 언제든지 여객의 수하물의 크기와 무게를 점검할 수 있다. 운송인은 가격 패키지에 따라 지정된 한계를 초과한 수하물의 운송을 거절할 수 있다.

## 8.2 운송 불가 물품:

- 수하물 및 내용물이 운항, 여객 및 재산의 안전을 위협할 수 있는 경우, 또한 운송 중 쉽게 파손되거나 부적절하게 포장된 경우, 다른 승객에게 유해하거나 방해가 될 수 있는 경우;
- 해당국 법령, 규정 및 명령에 의하여 운송이 금지된 물품;
- 운송인이 물품의 무게, 크기 또는 성격이 운송에 적합하지 않다고 판단한 경우;
- **위험물** (폭발물, 탄약, 인화성 및 부식성 물질, 압축 가스, 독성물질, 감염성 물질, 산화성 물질, 방사성 물질, 자성 재료 및 그 외 위험물);
- 상기 해당 내용물 운송에 관한 자세한 문의는 항공권 판매처에 연락해 주십시오.

8.3 운송인은 안전상의 이유로 화물이나 그 내용물을 열거나 꺼내서 생긴 그 어떠한 손상에 대해서도 책임을 지지 않는다.

## 8.4 위탁 수하물

8.4.1 위탁 수하물은 한 개 당 32Kg을 초과 하지 못하며, 3 면 길이의 총합 (가로+세로+높이)이 203cm를 초과 해서는 안 된다. 잘 포장되거나 잠긴 여행용가방 또는 그와 유사한 용기의 적절하게 포장된 수하물에 한하여 위탁 운송을 한다.

8.4.2 운송인은 위탁 수하물 영수표를 여객에게 발행하고 여객은 보상 청구 시를 대비해 이를 잘 보관해야 한다.

8.4.3 위탁 수하물은 항공기 화물 칸에 탑재되며 이는 통상 여객과 같은 항공 편으로 운송된다. 만일 이 같은 화물 운송이 불가능 한 경우, 가능한 가장 빠른 항공편(연결편)으로 운송된다.

8.4.4 수하물 및 내용물이 운항, 여객 및 재산의 안전을 위협할 수 있는 경우, 또한 운송 중 쉽게 파손되거나 부적절하게 포장된 경우, 운송인은 출발 전 또는 운항 중 언제든지 운송을 거절할 수 있다. 운송을 위한 수하물 접수가 수하물 및 그 내용물이 운송에 적합하다는 운송인의 승인은 아닙니다.

### 8.4.5 여객의 의무:

8.4.5.1 체크인 카운터에 위탁하지 못한 운송 한계를 초과하는 모든 수하물의 운송을 포기한다.

8.4.5.2 운송 전에 각 화물 안팎에 여객의 이름, 연락처, 주소를 적은 인식 태그를 붙인다. (예를 들어 호텔 이름과 주소, 거주지 등) 태그에 적힌 이름은 항공권 및 여행 서류와 일치해야 한다.

8.4.5.3 여객은 운송 중 화물이 열리지 않도록 지퍼를 닫고 잘 잠궈야 한다. 운송인은 적절하게 잠기지 않은 화물의 분실 및 손상에 대해 보상 책임을 지지 않는다.

### 8.4.6 수하물 수취

8.4.6.1 여객은 도착 직후 위탁 수하물을 수취해야 한다. 수하물 영수표를 소지한 사람을 정당한 권리자로 간주하고 수하물을 인도한다. 이때, 운송인은 수하물 영수표의 소지자가 정당한 권리자 인지 확인할 의무는 없으며, 이를 확인하지 않음으로써 발생하는 여하한 직접 또는 간접 손해에 대하여 일체 책임을 지지 않는다.

**8.4.6.2** 수하물 손상 또는 분실의 경우, 도착 직후 수하물 클레임 카운터에 신고해야 한다. 운송인은 신고서 초안을 작성할 의무가 있다. 그렇지 않은 경우 위탁 수하물이 양호한 상태로 수거되었다고 간주한다. 자세한 정보는 [여기를 참조](#).

**8.4.6.3** 손상 신고가 늦게 이뤄진 경우, 여객은 신고된 손상과 운송과의 연관성을 증명해야만 한다.

**8.4.7 위탁 수하물 운송 금지 품목:**

- 현금, 수표, 크레딧 카드, 현금 가능한 증권 및 제반 금권 등 귀중품
- 비즈니스 및 개인적 서류
- 여권 및 다른 개인 신분 정보 서류
- 의약품, 열쇠, 핸드폰, 처방약, 안경 및 선글라스
- 보석, 시계 그리고 비싼 금속으로 만들어진 아이템
- 카메라, 비디오 카메라 및 기타 전자 기기 (컴퓨터, 노트북, 모든 종류의 데이터 저장 장치)
- 모든 종류의 리튬 전지
- 예술 작품
- 파손되기 쉬운 아이템
- 부패하기 쉬운 상품

파손되기 쉬운 고가 아이템 (예를 들어 악기, 샹들리에, 등)의 경우, 여객은 내용물을 보호할 수 있는 포장재로 포장한 후 기내 수하물로서 기내 반입하여 여객용 좌석에 두는 것이 가능할 수 있다. 이 경우 여객은 반드시 좌석 승인과 함께 사전에 운송인의 허가를 받아야 한다. 기내 수하물 좌석 예약 시 수하물의 크기와 수량을 신고해야 한다. 좌석 수하물은 무게가 20kg을 초과 할 수 없으며 길이 42cm, 깊이 41 cm, 높이 80 cm 를 초과 할 수 없다. 반면에, 좌석 앞쪽에 놓고 운송할 경우 길이 50cm, 깊이 35 cm, 높이 135 cm 를 초과 할 수 없다. 좌석 수하물은 성인 여객 운임과 동일한 요금이 부과된다.

자세한 정보는 [여기를 참조](#).

**8.4.8 좌석(개별 좌석) 을 예약한 2세 미만 소아는 다음을 무료로 운송 할 수 있다:**

- 성인 여객과 동일한 수하물 운송 위탁이 가능하다 (구매한 요금 패키지에 따라).
- 항공기내 소아 운송용 카시트 (항공기내 사용 인증). 소아용 카시트는 항공기내 좌석에 안전하게 설치되기 위해 넓이 42cm, 깊이 46cm를 초과할 수 없다.
- 접이식 유모차 1개.

**8.4.9 무료 위탁 수하물 운송 권한이 있는 가격 패키지 항공권을 구입한 성인 보호자와 동반한 좌석 예약(개별 좌석) 없는 2세 미만 소아는 다음을 무료로 운송 할 수 있다:**

- 위탁 수하물 1개(무게 10Kg & 수하물 3 면 길이의 총합 (길이+넓이+깊이)이 115cm를 초과 할 수 없다.
- 1개의 접이식 유모차 또는 유아용 카시트.

- 8.4.10 무료 위탁 수하물 운송 권한이 **없는** 가격 패키지 항공권을 구입한 성인 보호자와 동반한, 개별 좌석 예약 없는 2세 미만 소아의 경우, 1개의 접이식 유모차 또는 유아용 카시트를 무료로 운송할 수 있다.
- 8.4.11 거동에 제한을 받는 여객은 구매한 항공권에 허용된 무료 수하물 운송 이외에 부가적으로 일반 휠체어 2개 또는 접이식 휠체어 2개, 또는 기타 정형 외과 기구를 무료 운송할 수 있다.

## 8.5 기내 수하물

- 8.5.1 기내 수하물은 핸들, 사이드 포켓, 바퀴를 포함해서 길이 55 cm, 너비 45 cm, 깊이 25 cm를 초과할 수 없다.
- 8.5.2 좌석 예약 (개별 좌석) 없는 어린이는 기내 수하물을 운송 할 수 없다.
- 8.5.3 기내 수하물은 항공기내 승객 머리 위에 있는 기내 선반이나 여객의 앞좌석 밑에 수납 해야 한다.
- 8.5.4 허용된 한계를 초과한 수하물은 안전상의 이유로 기내 반입이 불가능하다. 이런 수하물은 위탁수하물 운송에 관한 규정을 위반하지 않는 한 위탁수하물로 운송될 수 있다. 이런 수하물은 무료 수하물 허용 한도를 초과할 경우 **요금**이 부과된다. 여객이 위탁 수하물로 운송하기를 거부하는 경우, 운송인은 운송을 거절할 수 있다.
- 8.5.5 만일 기내 수하물 한도 규정에는 적합하나 항공기내 충분한 공간이 없어, 탑승 게이트에서 위탁 수하물로 처리되어야 할 경우 무료허용수하물 초과로 부과되는 요금 적용을 받지 않는다.
- 8.5.6 만일 기내 수하물이 위탁수하물로 이송 되어야 하는 경우, 내용물에 대한 책임은 여객에게 있으며, 여객은 귀중품과 손상되기 쉬운 물품(예를 들어 의약품, 안경, ID 또는 다른 중요 서류, 현금, 핸드폰 및 기타 전자 기기 등)을 꺼내어 별도 보관해야 한다.
- 8.5.7 예비용 배터리는 단락을 방지하기 위해 각각 별도로 포장된 경우에만 기내 수하물로 운반이 될 수 있다.
- 8.5.8 **기내 반입 금지 품목**
  - 무기, 탄약, 칼종류, 실제 무기와 비슷한 모양의 장난감 (예를 들어 총, 수류탄 등)
  - 찌르거나 절단용 도구
 액체류 운송 및 항공기내 전자 기기 사용에 관한 정보는 [여기를 참조](#).
- 8.5.9 기내 수하물 운송에 관한 자세한 정보는 [여기를 참조](#).

## 8.6 특별 수하물

아래와 같은 특별 수하물의 경우 운송인의 사전 승인과 조건에 부합될 경우 운송이 가능할 수 있다:

- a) 스포츠 장비, 기타 특별 수하물 그리고 대형수하물
- b) 동물

여객은 동물 운송에 대해 무료 운송 권리를 가지고 있지 않다. 운송은 개와 고양이(이하 „동물“ 로 표기) 만 허용된다. 동물 운송에는 **요금**이 부과된다. 여객은 동물 운송에 관련된 모든 서류를 준비해야 하고, 출발국, 경유지국, 환승국 또는 도착국 국가 기관에서 규정하는 조건을 충족해야 하며 (예를 들어 여권, 마이크로 칩 등), 목적지 국가의 동물 입국에 필요한 제반 서류를 구비해야 한다. 운송인은 항공 운송으로 인해 발생할 수 있는 동물의 건강 문제에 대해,

또는 목적지 국가에서 동물 입국이 거절될 경우 그에 대한 책임을 지지 않는다. 동물은 위탁 수하물로서 운송되며 충분한 크기의 견고하고, 바닥이 습기가 차지 않고, 충분한 공기창이 있어 호흡 가능한 운반 용기에 준비된 경우 운송될 수 있다. 운반 용기의 규격은 길이 125 cm, 넓이 69 cm, 높이 80 cm를 초과할 수 없다. 운송인은 수의과 진료소로부터의 동물 운송에 대한 동의 그리고 운반 용기 사용 승인을 요청할 수 있는 권리가 있다. 기내 운송은 견고하고 새지 않는 부드러운 운반 용기에 동물을 담아 운송할 수 있다. 운반 용기의 최대 규격은 길이 43 cm, 넓이 30 cm, 높이 27 cm를 초과 할 수 없다. 동물을 포함한 운반 용기 전체 중량은 최대 8 Kg을 초과할 수 없다. 장애를 가진 여객과 동반한 안내견만 무료 기내 운송이 가능하다. 안내견은 반드시 마구와 목줄을 착용 해야 한다. 훈련 인증서와 동물 운송에 필요한 제반 서류도 반드시 준비 되어야 한다.

c) 무기와 탄약

무기는 사용이 합법화 되어 있는 국가로의 운송의 경우만 허락 될 수도 있다. 무기는 장전이 되지 않아야 하며, 화물칸으로 운송 될 수 있다. 무기에 대한 탄약의 경우 1인당 5kg을 초과 할 수 없다. 탄약과 같이 폭발성 물질은, 그 성격상 위험 화물로 분류되며, 위험화물 운송 규정에 따라 운송 될 수 있다.

d) 외교 파우치는 기내 운송될 수 있다.

**8.7 무료 운송 한계를 초과한 초과 수하물 운송**

무료 운송 한도를 초과한 수하물은 운송인의 수용 능력과 부과 요금 기준에 근거하여 운송 된다. 초과 위탁수하물 운송 요금은 사용 가능한 기술적인 기준을 근거로 운송 중 언제든지 부과될 수 있다.

**8.8 수하물 검색**

운송인은 여객 입회 하에 여객의 수하물 내용물들을 확인 할 수 있는 권한이 있다. 만일 여객이 입회하지 않았는데, 금지된 물품 또는 특별운송규정이 적용되는 품목이 있다고 의심될 경우 운송인에게 고용되지 않은 최소 1인의 제 3자 입회 하에 수하물 검색을 할 수 있는 권한이 있다.

**8.9 수하물 신고가치**

여객이 운송인의 책임 한도 보다 신고 가치가 높은 수하물을 운송할 경우, 여객은 수하물을 운송인에게 위탁하기 전 본인의 위탁수하물에 대한 가치 요금을 지불하고 수하물을 운송할 수 있다. 다른 대안으로는 별도 수하물 보험에 가입 할 수 있다.

**9 항공편 스케줄**

**9.1 총칙**

운송인은 여객이 항공권 구매 시 해당 항공편의 출발 및 도착 시간을 안내하며, 항공권에도 해당 시간은 명시된다.

## 9.2 항공 운송의 불규칙

- 항공 운송의 불규칙 상황이 발생한 경우, 운송인은 서면으로 여객에게 보호 및 보상을 포함한 여객의 권리를 알린다.
- 만약, 항공편의 심각한 지연, 취소 또는 운송인이 계획된 운송을 이행할 수 없고 그 결과 여객이 항공권에 기재된 최종 목적지로 갈 수 없거나 연결편을 놓칠 경우, 운송인은 유럽 의회 법 [No.261/2004](#) 에 따라 다음의 의무가 있다:
  - a) 여객 운송이 이행되지 못한 경우, 운임의 환불.
  - b) 운송인의 항공편 또는 다른 운송인의 항공편 또는 육로 이동을 통하여 항공권에 기재된 최종 목적지까지 여객을 운송한다.
  - c) 대기 시간에 따라 여객은 경식과 2회의 전화 통화를 할 수 있으며, 일박 또는 그 이상의 숙박이 필요한 경우 호텔 숙박을 제공 받는다.
  - d) 여객에게 적절한 보상을 제공한다.
- 만약, 피할 수 없는 불가항력적인 상황이 발생할 경우 여객은 운송인에게 보상을 요구할 권한이 없습니다.
- 미국 출발/도착 운항편의 경우, 해당 운송인은 운송인이 준비한 [비상계획](#) 범위에 따라 여객에게 비행장 유도로가 긴 경우 여객 이동을 보조한다.

## 10 항공권 환불

### 10.1 총칙

[항공권 환불](#)(이하 „환불”)은 여객이 선택한 가격 패키지 조건과 항공권 구입 시 유효한 운송약관을 따른다. 환불은 운송인 또는 발권 대리인에 의해서 진행된다. 운송인 또는 발권 대리인은 항공권 구입시 사용된 지불 방법과 동일한 방법으로 환불 할 수 있다. 운송인은 환불 요청 여객에게 서면으로 된 환불 요구서 제출을 요청할 수 있다.

운송인은 항공권에 기재된 여객 또는 항공권 요금 지불 확인서를 제출한 지불인에게 환불한다.

만약, 항공권 지불이 항공권에 기재된 여객이 아닌 다른 사람에 의해 이행했다면, 운송인은 항공권 지불을 이행한 사람에게만 환불 한다. 위의 조항에 따라 실재 항공권 지불 확인서를 제출한 사람에게 진행된 환불은 정당한 환불로 간주되며, 운송인은 추가 환불해야 할 책임을 지지 않는다.

### 10.2 운송인 사정에 의한 환불

운송인 사정에 의해 여객이 구입한 유효한 항공권을 사용하지 못 할 경우, 운송인은 가격 패키지 조건에 관계없이 운임을 환불한다.

### 10.3 여객 요청에 의한 환불

앞서 기재된 조항 이외의 사유로 여객이 항공권 환불을 요청한 경우, 운송인은 가격 패키지 조건과 구매 당시 유효한 운송약관 환불 조항에 따라 환불한다. 운송인은 항공권 환불에 대한 [수수료](#)를 부과할 권한이 있다.

#### 10.4 환불 요청 기한

미사용 또는 일부 사용 항공권 환불 요청은 항공권 유효 기간 후 30일 이내 까지만 가능하다.

#### 10.5 환불 거절

운송인은 가격 패키지 조건에 따라 환불을 거절 할 수 있다.

### 11 여행 수속

#### 11.1 여권, 비자 및 기타 서류

- a) 여객은 모든 서류에 충분한 주의를 기울여야 하고, 출발지, 경유지, 환승지, 또는 목적지 국가 기관이 요구하는 모든 조건을 충족해야 한다. (예를 들어, 입국 및 출국요구사항).
- b) 상기 규정에 따르지 않아 발생한 손해 또는 비용에 대하여 운송인은 일체 책임을 지지 않는다.
- c) 운송인은 여행 서류 및 수속 체크를 할 수 있으나, 그것에 대한 책임을 지지 않는다.

#### 11.2 입국 불허 및 추방

만약, 운송인이 해당 국가 기관의 결정에 따라 여객을 출발지로 귀국시키거나 또는 다른 지역으로 보내야 할 경우, 여객은 적용 운임(가능한 가격 패키지)을 지불해야 할 의무가 있다. 운송인은 상기의 운임 지불 가격을 해결하기 위해 미사용된 항공권의 일부를 사용 할 수도 있습니다. 하지만, 운송인은 입국이 불허되거나 추방된 여객의 운송에 대한 환불을 하지 않습니다.

#### 11.3 운송인에게 발생한 비용 및 손해 배상

여객이 출발지, 환승지, 경유지 또는 목적지 국가에서 요구되는 여행수속 조건을 충족하지 못해 운송인에게 비용, 손실 및 손해가 발생한 경우, 운송인의 요청에 따라 이를 배상할 의무가 있다.

#### 11.4 세관 검사

여객은 해당국 세관 또는 관련 기관의 요구에 따라 위탁 수하물 및 기내 수하물 검사를 이행 해야 한다. 운송인은 여객이 이러한 조건을 따르지 않아 발생한 비용 및 손해에 대해 책임을 지지 않는다.

### 12 운송인의 책임

#### 12.1 총칙

**12.1.1** 국내 및 국제 항공운송에 적용되는 몬트리올 협약에 따라, 국제 항공운송에서의 운송인의 책임은, 1999년 5월28일자 몬트리올 협약과 2002년 5월13일에 규정 889/2002에 의하여 개정된 유럽의회 및 위원회 규정 2027/97을 따른다.

**12.1.2** 운송인은 책임한도 내에서 실손 금액에 대하여 책임을 부담한다.

#### 12.2 여객 및 수하물의 운송시 손상에 대한 운송인의 책임

**12.2.1** 운송인은 여객의 사망, 부상과 관련된 손해 배상에 대해 금전적 책임한도는 존재하지 않는다. 최대 113 100 SDR과 동일한 금액 (약 135 000 EUR \*)까지의 손해에 대해 운송인은 배상청구에 제외되거나 책임을 제한하지 않는다. 앞에서 언급된 금액을 초과하는 배상에 대해서는 운송인의 고의나 과실에 의한 손해가 아님을 증명하는 경우에 따라 감액 될 수 있다. 항공 운송 중에 여객이



갑작스럽게 사망한 경우, 여객의 유해는 가장 가까운 공항에서 하선되며, 자세한 검사를 위해 그 지역 관련 기관에 인도하고 대체 수송을 요청한다.

- 12.2.2 여객의 사망 또는 부상이 발생한 경우, 운송인은 최소 16 000 SDR (약 19 000 EUR \*)과 동일한 금액의 선불금을 해당 여객에게 긴급한 금전적 필요를 충족시키기 위해 지급한다. 선불금 지급은 손해배상 권한이 승인된 권리자에게 15일 이내에 제공된다. 선불금 지급은 운송인의 책임승인을 의미하지 않으며, 추후 지불될 금액의 일부로 상계될 수 있다. 선불금은 그러한 사고가 운송인의 과실에 의한 것이 아니라고 증명되는 경우, 즉 여객의 부주의에 발생한 사고라고 증명될 경우 그리고 선불금이 비권리자에게 제공된 경우를 제외하고 반환 되지 않는다.
- 12.2.3 여객 운송이 지연된 경우, 운송인이 이를 방지하기 위해 모든 적절한 조치를 다 했거나, 불가항력의 경우를 제외하고, 4 694 SDR (약 5 600 EUR \*)까지 손해 배상 책임을 부담한다. 손해배상 금액은 여객이 제출한 손해 내용에 의해 결정된다.
- 12.2.4 위탁 수하물 운송 지연의 경우, 운송인이 이를 방지하기 위해 모든 적절한 조치를 다 했거나, 불가항력의 경우를 제외하고, 운송인은 1 131 SDR (약 1 350 EUR \*)까지 배상 책임이 있다.  
\* 배상 금액은 환율에 따라 달라집니다.
- 12.2.5 운송인은 위탁 또는 기내 수하물의 파손, 분실, 손상이 운송인 관리 중 발생한 경우, 이에 대한 책임을 진다. 이러한 손해 발생에 대해 정상적인 마모나 물품 고유의 성격, 품질, 결함에 의해 발생한 경우 또는 운송이 시작되지 전에 발생한 경우를 제외하고 운송인은 1 131 SDR 까지 배상 책임을 진다.
- 12.2.6 운송인의 책임 한도는 위탁 및 기내 수하물에 대해 1인당 누적금액 1 131 SDR까지로 한다. 수하물에 대한 보상 금액은 여객이 제출한 영수증에 의하여 결정된다.

### 12.3 운송인의 손해 배상 책임 한도

- 12.3.1 운송인은 운송을 담당한 항공편에 대해서만 책임을 부담한다. 다른 운송인의 항공편을 위하여 항공권을 발행하거나 수하물 위탁을 받은 운송인은 대리인으로만 간주 된다. 여객은 실재 수하물 운송을 진행한 운항사에 대해 손해 배상을 청구 할 수 있다.
- 12.3.2 운송인은 물품 고유의 성격, 저품질, 결함 및 내용물로 인하여 손상이 발생한 경우 책임을 지지 아니한다.
- 12.3.3 운송인은 여객의 관리하에 있는 기내 수하물 및 기타 여객 소유의 물품에 대한 손해에 대하여 책임 지지 아니한다. 단, 운송인의 과실로 발생한 손상 또는 여객이 물품관리를 할 수 없는 불가항력적 상황인 경우는 제외된다. 운송인과 여객의 공동 과실로 인한 손해는 비율에 따라 책임을 진다.
- 12.3.4 운송인은 자연적 이유, 동물의 사망, 물어뜯기, 차기, 찌르기, 숨조르기 같은 동물의 행동 때문에 발생한 손실, 분실, 일부 손실에 대해 책임을 부담하지 않는다. 동물 운반 상자의 결함, 특정 항공운송 조건이 요구하는 동물의 심리적 부적응 능력으로 인한 손해에 대해서도 책임을 지지 아니한다.



## 12.4 연결(승계) 운송인

여러 운송인에 의해 이행되는 연결 운송의 경우, 여객과 수하물을 접수한 각 운송인은 운송 계약자의 일부로 간주된다.

위와 같은 운송의 경우, 최초 운송인이 전체 운송에 대한 책임을 가진다고 명시하지 않는 한, 연결 운송에서 발생한 손해 또는 지연에 대해서는 그것이 발생할 당시 운송을 담당한 운송인이 손해 배상 권리를 가진 여객의 배상 요청에 대해 책임을 진다.

수하물의 경우, 여객은 최초운송인 또는 마지막 운송인 또는 파손, 분실, 손상 또는 지연을 발생시킨 해당 운송인에게 청구할 수 있다. 이들 운송인들은 연대 책임을 진다.

## 13 손해 배상 청구 방법 및 기한

**13.1** 여객의 건강, 기내 수하물과 기타 여객 소유물에 관한 손해배상 청구는 운송인에게 즉각 신고되어야 하며, 운송인은 이에 대한 보고서를 작성한다. 뒤늦게 손해 배상 청구가 요청된 경우, 여객은 운송과 손해의 인과관계를 증명해야 한다. 여객이 심각한 상해를 입은 경우, 운송인은 스스로 이를 신고해야 한다.

**13.2** 위탁 수하물 손상의 경우, 여객은 운송인에게 발견 후 지체 없이 또는 최장 7일 이내에 신고해야 한다. 수하물이 지연된 경우, 여객의 수하물 수취 이후 최대 21일 이내에 손해배상 청구를 해야 한다.

**13.3** 모든 손해 배상 청구는 반드시 서면으로 작성되고 위에 명시된 기한을 준수해야 한다. 위에 규정된 기한 내에 손해 배상 청구가 이뤄지지 않은 경우, 운송인의 사기 행위가 인정되지 않는 한 여객의 제소권은 소멸된다. 손해 배상에 관한 제소가 목적지 도착일 또는 예정된 도착일 또는 운송이 중지된 날로부터 2년 이내 이루어지지 않을 경우, 여객의 권리는 소멸된다.

**13.4** 운송인이 제공하는 서비스에 대해 만족하지 않는 경우, 여객은 운송인의 [고객 만족 센터](#)에 연락하여 클레임을 제기 할 수 있다. 만일 고객이 운송인에게 클레임을 제기 했으나 결과에 만족하지 못 할 경우, 체코 공화국의 상거래 감독국에 신고하여 해결 요청을 하거나 또는 [다음 서류](#)를 작성하여 송부 할 수 있다. 소비자 분쟁 해결에 관한 자세한 정보는 [다음을 참조](#).

## 14 유효성 및 효력

"항공 운송의 승객 및 수하물에 대한 운송 약관"은 2016년 5월 1일부터 유효하다. 운송약관은 전자형식으로 발행되며, 여객의 요청이 있을 경우 운송인의 모든 사무실에서 인쇄 및 검토 가능하다.

위에 언급된 날짜에 따라, 2015년 11월 1일에 발효된 "항공 운송의 승객 및 수하물에 대한 운송 약관"은 만료된다.

운송 약관은 체코어로 작성되었다. 번역된 다른 언어의 해석이 모호한 경우, 언제나 체코어 표현이 우선한다

주식회사 체코항공