

보상 및 지원에 대한 안내

운항노선의 좌석 부족, 노선의 취소, 연착 등의 이유로 승객의 탑승이 거부되었을 때 보상 및 지원 안내
 위 규칙은 아래 승객의 경우에 적용됩니다:

- 유럽연합 내 공항에서 출발하는 승객
- 유럽연합 외 공항에서 출발하여 유럽연합 내 공항에 도착하는 승객(출발공항에서 보상금 및 기타 지원을 받지 않은 경우)
- 좌석예약이 확정된 표를 보유한 승객으로서, 제 시간에 체크인을 하거나, 늦어도 출발 45분 전에 체크인을 한 승객
- 공시가격으로 좌석을 구매하거나 마일리지 공제를 통해 좌석을 구매한 승객

탑승수속 거부 또는 노선의 취소

노선에 좌석이 없는 경우 체코항공은 자발적으로 좌석을 포기할 승객이 있는지 확인하고 그에 합당한 보상을 제안할 수 있습니다.
 만약 충분한 자발적 지원자들이 없는 경우 일부 승객은 의지에 상관없이 탑승리스트에서 제외될 수 있습니다.
 의지와 상관없이 탑승 리스트에서 제외되거나, 취항노선의 취소로 인해 탑승이 거부된 경우에는 다음과 같은 보상을 받을 권리가 있습니다:

1. 보상금에 대한 안내

보상방법	운항거리	운항거리	운항거리 3500KM
전자바우처 형태의 금전보상*	300유로	480유로	720유로
은행계좌로 송금하는 형태의 금전보상	250유로	400유로	600유로
보상방법	운항거리 ~1500KM까지이며 동시에 여정변경을 통해 최종 목적지 도착 시간이 원래 예정 시간보다 2시간 미만으로 지연된 경우	운항거리 1500~3500KM이며 동시에 여정변경을 통해 최종 목적지 도착 시간이 원래 예정 시간보다 3시간 미만으로 지연된 경우	운항거리 3500KM이상이며 동시에 여정변경을 통해 최종 목적지 도착 시간이 원래 예정 시간보다 4시간 미만으로 지연된 경우
전자바우처 형태의 금전보상*	150유로	240유로	360유로
은행계좌로 송금하는 형태의 금전보상	125유로	200유로	300유로

*전자바우처를 이용하여 발급일로 부터 1년 이내 체코항공의 운항노선 OK0020~OK2999편중 아무 노선의 좌석을 구입할 수 있습니다.

주의사항:

위 보상은 아래 경우의 승객에게 해당사항이 없습니다:

- 14일전 취항 노선의 취소 정보 안내를 받은 경우
- 출발 전 14~7일 사이 여정변경이 안내되어 최종 목적지 도착이 원래 계획했던 시간보다 2~4시간 사이로 연착이 되는 경우
- 출발 전 7일 미만 사이 여정변경이 안내되어 최종 목적지 도착이 원래 계획했던 시간보다 1~2시간 사이로 연착이 되는 경우 재해나 기후변화로 인한 연착, 운항 취소는 항공사측에서 책임이 없습니다.

2. 환불 및 여정변경

이 경우 승객들은 아래와 같은 보상을 받을 권리가 있습니다:

- 비행기표 발권시 지불한 금액의 전체금액을 7일내로
- 이미 일부 사용한 비행기표의 전체금액을 7일내로 환불, 동시에 출발지로 귀한하는 항공편 제공. (원래 계획하던 일정이 진행되지 못할 경우)
- 여정변경 (가장 가까운 체코항공 운항편 혹은 타항공사 노선의 좌석상황을 고려하여 제공)

3. 보호

이 경우 승객들은 아래와 같은 보상을 받을 권리가 있습니다:

- 다음 노선의 비행기를 대기하는 시간에 비례하여 음료나 식사제공
- 일박 이상의 대기시간이 필요할 경우 대기공항 부근의 호텔 숙박시설 제공

노선의 연착

- 1500KM까지 거리를 운항하는 노선에서 2시간 이상 연착하는 경우
- 1500~3500KM까지 거리를 운항하는 노선에서 3시간 이상 연착하는 경우
- 3500KM이상 운항하는 노선에서 4시간 이상 연착하는 경우

승객은 아래와 같은 지원을 받을 수 있습니다:

- 대기시간에 비례한 식사 및 음료제공
- 국제전화 2통(제한시간 3분) 또는 팩스2통 또는 이메일 2통 전송 서비스 제공
- 숙박시설 제공. 숙박시설이 공항에서 원거리 일 경우 픽업서비스 제공
- 원래 계획대로 여행을 하지 못하게 된 경우 7일 이내로 전액 환불
- 승객님의 비행편이 연착되어 원래 계획보다 3시간 이상 늦어지는 경우, 승객은 예상치 못한 특별한 외압의 상황이 아닌 경우, 비행기 취항 취소와 동일한 조건의 보상을 받을 권리가 있습니다.

이 문서는 유럽연합 의회에서 결의하여 발표한 규정 [\(EC\) 261/2004](#) 호에 의거합니다.

승객여러분의 불편한 점이나 항의사항은 아래 연락처로 접수해 주시기 바랍니다.

주식회사 체코항공

České aerolinie a.s.

Oddělení vztahy se zákazníky

P.O. BOX 37

16041 Praha 6

Česká republika

인터넷 링크: <https://www.csa.cz/kr/portal/info-and-services/customer-support/complaint-form.htm>

민간항공 관리공사

ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ

Letiště Ruzyně

16008 Praha 6

Česká republika

email: podatelna@caa.cz

Fax: +420 220 561 823

Tel: +420 225 421 111

인터넷 링크: <http://www.caa.cz/>