



Finnair 승객 권리 안내

본 안내문은 유럽 의회 및 이사회 규정(EC) No 261/2004를 근거로 하였습니다. Finnair는 탑승 거부, 항공편 장기 지연 또는 취소가 발생할 시 다음과 같이 탑승객 여러분께 도움을 드리고자 합니다.

탑승 거부

승객의 수가 기내 가용좌석수를 초과할 경우 Finnair는 자발적으로 탑승을 포기하는 승객분께 협정 혜택을 제공합니다.

자발적 탑승포기 승객 수가 충분치 못할 경우 Finnair에서는 부득이하게 탑승할 수 없는 승객에게 다음과 같이 보상금을 지불합니다.

- 비행거리가 1,500km이하인 항공편의 경우 250 유로 (경우 1)
- 비행거리가 1,500km이상인 유럽공동체 내 항공편 및 비행거리가 1,500~3,500km인 기타 항공편의 경우 400 유로 (경우 2)
- 비행거리가 3,500km이상인 유럽공동체외 항공편의 경우 600 유로 (경우 3)

대체 항공편이 해당승객의 원래 예약 항공편 도착 예정시간보다 2시간 이상 지연되지 않는 경우(경우 1), 3시간이상 지연되지 않는 경우(경우 2), 4시간이상 지연되지 않는 경우(경우 3)등 3개 상황에서는 상기 보상금의 50%가 지급됩니다.

보건, 안전, 보안상 이유 또는 부적절한 여행서류 등 탑승을 거부할 합당한 근거가 있는 경우에는 보상금이 지급되지 않습니다.

그러한 경우에는 별도로 다음과 같은 혜택을 제공합니다.

- 가벼운 음료 및/또는 식사를 포함한 통신시설사용, 숙박이 불가피한 경우 호텔에서 공항 간 교통편 포함 호텔 숙박제공; 그리고
- 최종 목적지까지 가장 빨리 갈 수 있는 대체항공편; 또는 승객편의에 따라 이후 일자에 이용할 수 있는 항공편(좌석 유무에 따라 달라질 수 있음); 또는
- 해당항공편이 승객의 당초 여행계획과 관련해 더 이상 효용이 없으며 승객이 여행을 취소할 경우 항공권에 대한 배상. 이미 여행이 진행 중인 경우 Finnair에서 승객을 항공권에 명시된 출발지로 모셔 드립니다.

장기 지연

항공편이 다음과 같이 지연될 것으로 예상되면 Finnair에서는 가벼운 음료 및/또는 식사를 포함한 통신시설사용을 제공합니다.

- 비행거리가 1,500km이하인 항공편이 2시간 이상 지연; 또는
- 비행거리가 1,500km이상인 유럽공동체 내 항공편 및 비행거리가 1,500~3,500km인 기타 항공편이 3시간이상 지연; 또는
- 비행거리가 3,500km이상인 유럽공동체 외 항공편이 4시간 이상 지연.

예상 출발시간이 익일까지 지연되면, 필요한 경우 Finnair에서 호텔 숙박을 제공합니다. 최소 5시간 지연되는 경우, 그리고 해당항공편이 승객의 당초 여행계획에 관련해 더 이상 효용이 없으며 승객이 여행을 취소할 경우 해당항공권에 대해 배상해 드립니다. 이미 여행이 진행 중인 경우 Finnair에서 승객을 항공권에 명시된 출발지로 모셔드립니다.

비상상황으로 인한 사유가 아님에도 최소 3시간이상 지연될 경우 승객은 탑승거부 상황과 동일한 혜택을 받을 수 있습니다.

항공편 취소

항공편이 취소될 경우 Finnair에서는 탑승거부 상황에서 명시한 혜택을 포함하여, 최종목적지까지의 대체항공편 제공 또는 항공권의 환불 중 택일권을 승객에게 드립니다.

비상상황이 아닌 사유로 항공편이 취소되거나 취소 사실에 대해 승객이 합당한 시간 내에 통보받지 못한 경우, Finnair에서는 탑승거부 상황과 동일한 보상금 지급 책임을 질 수 있습니다.

단, 다음의 상황에서는 보상금이 적용되지 않습니다.

- 예정출발시간으로부터 최소 2주 전에 항공편 취소사실을 승객에 통보한 경우; 또는
- 예정출발시간으로부터 7일~2주 전에 항공편 취소 사실을 승객에게 통보하고 대체항공편을 제공했으며, 예정출발시간으로부터 2시간 전에 항공편 출발이 가능하고 예정 도착 시간 이후 4시간 이내에 최종 목적지에 도착하는 경우; 또는
- 예정출발시간으로부터 7일전에 항공편 취소 사실을 승객에게 통보하고 대체항공편을 제공했으며, 예정출발 시간으로부터 1시간 전에 항공편 출발이 가능하고 예정 도착 시간 이후 2시간 이내에 최종 목적지 도착하는 경우; 또는
- 합당한 조치를 모두 취했다라도 불가피한 비상 상황으로 인해 항공편이 취소된 경우. 이러한 경우는 파업, 기상 조건, 예상치 못한 안전상 및 항공 교통 관리 결정 등을 말합니다.

상기의 경우에는 현금, 계좌이체, 전신환, 수표 또는 승객께서 서명하신 여행할인권 등으로 보상해 드립니다. 항공권배상은 7일 이내에 처리해 드립니다.

승객께서 본 안내문에 명시된 상황에 처했으며 Finnair에서 본 안내문에 따른 조치를 취하지 않았다고 생각될 경우에는 여행 종료 후 Finnair 고객센터로 연락을 주시기 바랍니다. 고객센터 연락처 및 관련양식은 www.finnair.com/contacts에서 보실 수 있습니다. 우편 주소는 Finnair Plc, Customer Relations, SL/08, 01053 FINNAIR, FINLAND입니다.

고객센터에 연락을 취하신 후에도 합당한 조치를 받지 못하실 경우 지역 소비자단체에 문의하실 수 있습니다. 핀란드 내에서는 소비자 분쟁 위원회(Consumer Disputes Board)에 연락하시면 됩니다.

소비자 분쟁 위원회
 P.O. Box 306
 00531 HELSINKI FINLAND
 전화: +358 10 36 65200
 이메일: kril@oikeus.fi

핀란드 소비자보호원 및 교통 안전국은 항공사와 관련하여 본 규정을 집행할 책임이 있습니다.

소비자 옴부즈만 및
 보호원
 P.O. Box 5
 00531 HELSINKI FINLAND
 전화: +358 10 19 4700
 팩스: +358 9 876 4398
 이메일: posti@kuluttajavirasto.fi

핀란드 교통
 안전국
 P.O. Box 320
 00101 HELSINKI FINLAND
 전화: +358 20 618 500
 팩스: +358 20 618 5095
 이메일: kirjaamo@trafi.fi

Korean 11/2012 SL