

항공교통이용자 서비스 계획

에티오피아 항공 이용자 서비스 계획은 항공사 규정에 따라 종합적인 고객 서비스를 포함하고 있습니다. 아래의 규정은 항공사의 정책을 명확하고 일관적으로 이해하실 수 있도록 내용을 포함하였습니다. 에티오피아 항공은 직원들이 이 규정을 준수하여 이행할 수 있도록 세부적인 교육 프로그램과 제도 개선을 진행하고 있습니다.

1. 최저 요금 제공

에티오피아 항공은 당사 웹사이트 www.ethiopianairlines.com 에서 날짜, 항공편, 서비스 클래스에 적합한 최저 요금을 제공하고 있으며 에티오피아 항공의 전화 예약 시스템에 전화를 걸어 요금을 문의하거나 예약할 때, 예약 사무소 또는 각 지역 예약 사무소에서 고객이 이용할 수 있는 최저 요금으로 제공합니다.

2. 발생한 지연, 취소 및 회항 사항을 고객에게 공지합니다.

에티오피아 항공은 예정된 시간에 맞춰 목적지에 도착할 수 있도록 최선을 다해 노력하고 있습니다. 다만, 날씨, 항공 교통 통제, 운항 또는 서비스 상의 고려 사항으로 인해 항공편 지연, 취소 또는 변경이 발생할 수 있습니다. 이 경우 에티오피아 항공은 항공편 상태의 변경(취소, 지연 또는 회항)을 알게 된 후 30 분 이내에 알려진 지연, 취소 및 회항을 알려드립니다.

- 당사가 보유한 정보를 바탕으로 지연, 취소 또는 회항의 사유를 설명합니다.
- 공항 게이트에 표시된 정보를 비행 상태를 반영할 수 있도록 변경합니다.
- 에티오피아 항공 웹사이트, 미국 공항의 비행기 탑승 게이트, 공항 전광판, 에티오피아 항공 예약 사무소, 휴대전화/SMS/전자우편 주소 또는 www.ethiopianairlines.com 을 통해서 발생한 지연, 취소 및 회항에 대한 정보를 제공합니다.

3. 수하물 정시 배송

에티오피아 항공은 고객님의 위탁 수하물을 정시에 배송하기 위해서 최선을 다해 노력하고 있습니다. 단, 위탁 수하물이 정시에 배송되지 않은 경우 에티오피아 항공은 24 시간 이내에 고객님의 수하물을 배송할 수 있도록 합리적인 노력을 다 할 것입니다. 만약 고객님의 위탁 수하물이 배송되지 않을 경우, 에티오피아 항공은 클라우드 나인 또는 비즈니스 클래스 승객에게 소정의 비용을 부담하기 위해 일회성 비용 USD 150.00 을 지불합니다. 이코노미 클래스의 경우, 가방이 다음날 비행기에 도착하지 않을 경우 일회성

비용 USD 100.00 을 지불합니다. 국내선의 경우, C-9 의 경우 ETB 750, 이코노미 클래스의 경우 ETB 600 을 도착 즉시 1 회 부대비용을 지불합니다.

에티오피아 항공은 이름, 주소, 전화번호가 확인되는 경우 미수령 수하물 소유자에게 연락을 합니다. 7 일이 지난 후 미수령 수하물은 아디스아바바에 있는 본사로 보내지며, 그곳에서 가방 소유자를 찾기 위한 노력이 계속되고 있습니다. 분실, 파손, 지연된 수하물에 대한 진행 상황을 확인하려면 800-445-2733 으로 전화하거나 웹사이트 www.ethiopianairlines.com 에서 확인 바랍니다.

4. 신속한 티켓 환불 제공

에티오피아 항공은 귀하의 요청이 필요한 서류와 접수되면 유효한 항공권에 대해서 신속한 환불을 제공할 것입니다. 에티오피아 항공은 환불을 요청 받으면 요청을 적시에 처리하여 구입 가격을 원래 지불 형태로 환불해 드립니다. 미국 내 환불 건에 대해서는 에티오피아 항공, 고객 환불 서비스, 3133 Mount Vernon Avenue, Alexandria VA 22305 로 서면 요청을 보내거나 가까운 에티오피아 발권 시설로 환불을 요청할 수 있습니다. 요청은 해당 지역 사무소의 이메일을 통해서도 가능하며, 해당 지역 사무소 또는 여행사를 통해서도 가능합니다.

만약 신용카드를 사용하여 구매를 했다면 저희는 환불 요청을 받은 후 영업일 기준 7 일 이내에 해당 신용카드회사에 환불 요청을 제출할 것입니다. 신용카드회사는 신용카드 계약 조건에 따라 구매 대금을 환불할 것이며, 신용카드 명세서는 즉시 환불을 반영하지 않을 수 있습니다. 현금, 수표 또는 기타 지불 형태로 이루어진 구매의 경우 에티오피아 항공은 환불 요청을 받은 후 영업일 기준 10 일 이내에 환불을 진행할 것입니다.

승객의 이름, 주소, 구매에 사용된 신용카드 번호, 항공권 번호, 여행 날짜와 출발지 및 도착지 도시를 서신에 기재해 주시기 바랍니다.

5. TARMAC 지연 시간을 포함하여 도움이 필요한 승객, 미성년자에게 적절한 숙식을 제공합니다.

에티오피아 항공은 모든 고객에게 편리하고 편안한 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 도움이 필요한 승객 및 보호자 미동반 미성년자를 포함한 추가적인 지원이 필요한 고객에게 적절한 관심과 존중, 보살핌을 제공할 것입니다.

도움이 필요한 승객

에티오피아는 우리의 항공기와 서비스가 고객의 요구를 충족시키고 장애를 이유로 고객을 차별하지 않도록 모든 관련 규정을 완벽하게 준수할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이러한 서비스의 고품질화와 고객 권익 보호를

위해 공항 내 CRO(Compliance Resolution Official)를 지정하여 도움이 필요한 고객을 위한 서비스가 적절하게 구현되도록 책임을 지고 있습니다.

여행 중 특정 숙박 시설을 원할 경우 공항에 도착하였을 때 도움을 요청할 수 있습니다. 그러나 사전에 요청해야 하는 서비스 요청이 있습니다. 이 공지는 귀하의 안전하고 편안한 여행을 위해 미리 계획을 세우는 데 도움이 됩니다. 장시간의 TARMAC 지연 동안 저희 승무원들은 장애가 있거나 특별한 필요가 있는 고객들을 적절하게 수용하기 위해 모든 노력을 할 것입니다.

다른 항공사가 포함된 경우, 다른 정책과 절차가 적용될 수 있으므로 해당 항공사에 직접 확인하십시오.

보호자와 동행하지 않는 미성년자의 요건

에티오피아 항공은 비행 중에 미성년자 손님들을 환영합니다. 미성년자 승객이 언제 혼자 여행할 수 있는지, 그리고 여행 중에 보호자가 미성년자와 동행해야 하는지에 대한 규정은 아래와 같습니다.

- 5 세 미만의 어린이는 혼자 여행할 수 없으며 모든 항공편에 티켓을 소지한 보호자가 동행해야 합니다.
- 5 세부터 11 세까지의 어린이는 보호자 없이 여행할 수 있지만, 성인 요금을 지불함으로써 보호자가 동반하지 않은 경우 필요한 서비스를 제공받을 수 있습니다. 이 서비스에는 요금이 부과되며, 여행 전에 완료해야 할 세부적인 서류 작업이 있습니다.
- 12-17 세 미성년자는 혼자 여행할 수 있습니다. 당사의 미동반 미성년자 서비스는 필요하지 않지만, 이용을 원하시면 유료로 이용하실 수 있습니다. 미동반 미성년자에 대한 모든 규정과 절차는 준수될 것입니다.

미성년자의 여행 예약에 대한 추가 정보가 필요한 경우 에티오피아 예약 사무소 또는 여행사에 문의하시기 바랍니다.

6. TARMAC 지연 시간 동안 고객의 필수 요구 사항 충족

에티오피아 항공은 고객을 위해 일정을 준수하여 운영하기 위해서 노력하고 있습니다. 안전상의 고려, 날씨, 항공 교통 통제, 운항 등의 요인으로 인해 장시간의 활주로 지연이 발생할 수 있습니다. 에티오피아 항공은 이러한 지연을 최소화하기 위한 계획과 과정을 마련하고 있습니다. 장시간의 활주로 지연이 발생하고 안전 및 보안상의 고려 사항이 허용될 경우 에티오피아는 충분한 음식, 식수, 작동 가능한 화장실 시설, 의료 지원 접근 등을 통해 귀하의 필수적인 요구가 충족될 수 있도록 모든 합리적인 노력을 기울일 것입니다.

7. 초과 판매 시 승객을 공정하고 일관되게 대우합니다.

항공권을 소지하고 제 시간에 체크인을 했더라도 에티오피아 항공이 특정 항공편의 좌석을 제공하지 못하는 경우가 있습니다. 이를 오버세일이라고 하며, 특정 항공편의 운항에 제한이 적용되는 경우(예: 항공기 중량 제한), 에티오피아 항공이 원래 예정되었던 더 큰 항공기 대신 더 작은 항공기로 대체해야 하는 경우, 또는 탑승할 수 있는 좌석 수보다 더 많은 고객이 탑승할 준비가 되어 있는 경우에 발생합니다.

항공편이 초과 판매된 경우, 에티오피아 항공이 먼저 DOT 규정에 의해 결정된 금액을 보상받는 대가로 좌석을 포기할 의향이 있는 자원봉사자를 요청할 때까지 좌석을 거부하지 않습니다. 자원봉사자가 충분하지 않을 경우, 에티오피아 항공은 당사의 탑승 우선 순위에 관한 회사 정책에 따라 승객의 탑승을 거부합니다. 귀하가 비자발적으로 탑승을 거부당하고 체크인 및 기타 해당 규칙을 준수한 경우, 귀하의 권리를 설명하고 초과 판매된 항공편의 탑승 우선 순위를 어떻게 결정하는지 설명하는 서면 진술서를 제공할 것입니다. 서면 진술서를 제공하는 것 외에도, 비자발적으로 부딪힌 승객에게 탑승 거부 보상으로 무료 또는 할인된 운송 수단을 받을 자격이 있음을 구두로 조언하는 경우, 또한 무료 또는 할인된 운송 수단에 적용될 수 있는 물질적 제한 또는 조건과 수표 또는 현금을 선택할 자격이 있음을 승객에게 구두로 조언할 것입니다. 승객은 일반적으로 대체 항공편으로 보상 및 운송을 받을 자격이 있습니다. 당사는 보상금 지급에 대한 완전한 규칙과 탑승 우선 순위에 대한 당사의 정책을 당사가 서비스하는 공항에서 이용할 수 있도록 합니다. 당사는 승객이 공정한 대우를 받을 수 있도록 이 규칙을 준수할 것입니다.

미국 공항에서 출발하는 초과 판매 항공편에서 비자발적으로 탑승이 거부된 미국에서 외국 지점으로 여행하는 승객은 다음과 같은 자격이 있습니다:

- 에티오피아 항공이 승객의 목적지에 도착할 예정이거나 승객의 원래 비행기 도착 예정 시간으로부터 1 시간 이내에 첫 경유지에 도착할 예정인 대체 수송 수단을 제공하는 경우에는 아무런 보상이 없습니다;
- 에티오피아 항공은 승객의 목적지 또는 첫번째 경유지 도착 예정 시간으로부터 1 시간 초과 4 시간 이내에 도착하는 대체 항공편을 제공하는 경우 승객의 목적지 또는 첫 번째 경유지까지의 요금의 200%(최대 650 달러), 또는
- 에티오피아 항공이 승객의 목적지 공항에 도착하거나 승객의 원래 비행기 도착 예정 시간으로부터 4 시간 이내에 첫 번째 경유지에 도착하는 대체 교통편을 제공하지 않을 경우, 승객의 목적지 또는 첫 번째 경유지까지의 운임의 400%(최대 1,300 달러)를 보상합니다.

8. 여행 일정, 취소 정책, 상용 고객 우대 규칙 및 항공기 구성을 공개합니다.

에티오피아 항공은 승객에게 중요한 정책과 서비스 측면에 대한 명확한 정보를 우리 웹사이트와 승객이 요청할 때, 우리의 전화 예약/티케팅 직원과 공항의 담당자들을 통해 제공할 것입니다. 이것은 승객에게 명확한 정보를 제공하는 것을 의미합니다.:

- 항공기 유형 및 배치에서의 좌석 크기 및 피치 범위를 포함한 항공기 구성;
- 귀하의 항공권 및 여행에 적용되는 중요한 약관에 관해서는 당사 웹사이트 www.ethiopianairlines.com 에서 당사 운송 계약서를 참조하시기 바랍니다,
- 또한, Sheba Miles 상용고객 우대 프로그램에서 이용할 수 있는 모든 중요한 규칙, 제한 및 상환 정보를 웹사이트인 **Membership Guide** 를 통해 제공하며 뉴스레터를 통해 새로운 업데이트 내용을 알립니다. 최근 업데이트 내용은 웹사이트 www.ethiopianairlines.com 에서 확인할 수 있습니다,

9. 코드쉐어 파트너의 우수한 고객 서비스 장려

에티오피아 항공은 코드쉐어 파트너들에게 자사와 비슷한 고객 서비스 약속을 제공하도록 권장하고 있습니다.

10. 고객 불만사항에 대한 대응력 확보

에티오피아 항공은 우리 고객들의 불만에 신속하게 대응합니다. 만약 우리의 서비스나 우리의 제품에 불만이 있다면, 우리는 당신의 의견을 듣고 싶습니다. 당신의 서면 불만을 어디에 지시해야 하는지에 대한 정보는 우리의 웹사이트 www.ethiopianairlines.com 에 있습니다. 우리는 접수 후 최소 30 일 이내에 서면 불만을 인정할 것이고, 우리는 당신의 서면 불만을 접수한 후 최소 60 일 이내에 실질적인 답변을 보낼 것입니다.

11. 취소 및 오접속으로 인한 불편을 완화하기 위한 서비스 제공

만일 에티오피아 항공편이 목적지로 가는 연결편을 놓치는 경우, 모든 노력을 다하여 대체 여행을 준비할 것입니다. 만약 대체 항공편이 불가능하고 다음 비행기까지 기다려야 한다면, 에티오피아 항공은 당신에게 호텔 전체 숙박, 목적지까지 3 분간의 전화 통화, 그리고 호텔을 오가는 지상 교통편을 제공할 것입니다.